Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager

03-300363PT-BR
Edição 2
Junho de 2005
Versão 3.0

Este documento contém informações relacionadas ao Avaya Communication Manager (conforme definido abaixo) e à Documentação ("Produto"). "Documentação" significa este documento e os manuais informativos da Avaya em formato impresso ou eletrônico, contendo instruções de operação e especificações de desempenho que a Avaya ou seus fornecedores normalmente disponibilizam aos usuários de seus produtos e que a Avaya fornece aos Usuários finais juntamente com os Produtos. "Usuário final" significa qualquer cliente da Avaya ou de seus revendedores autorizados, ou ainda qualquer usuário final do Produto. Consulte o DVD/CD de Software e Documentação incluído para obter informações legais e de licenciamento adicionais.

Este documento inclui:

Aviso

As alterações e correções feitas nas informações deste documento serão incorporadas em versões futuras.

Declaração de isenção de responsabilidade

A Avaya, suas afiliadas ou subsidiárias ("Avaya") não se responsabilizam por modificações, inclusões ou exclusões feitas na versão original impressa da Documentação, salvo quando tais modificações, inclusões ou exclusões forem realizadas pela Avaya. O Usuário final concorda em não responsabilizar civilmente a Avaya, seus agentes, representantes, diretores, executivos e funcionários por quaisquer reivindicações, processos judiciais, reclamações e julgamentos resultantes de ou relacionados a futuras modificações, inclusões ou exclusões feitas na Documentação pelo próprio Usuário final.

Garantia

A Avaya fornece uma garantia limitada para o Produto. Consulte o contrato de venda do cliente para se informar sobre os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações relativas ao suporte ao Produto dentro do período de garantia, estão disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO INDICA A ACEITAÇÃO DO USUÁRIO FINAL DOS TERMOS GERAIS DA LICENÇA DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NA WEB, EM: http://www.avaya.com/support ("GENERAL LICENSE TERMS"). NÃO UTILIZE O PRODUTO CASO NÃO CONCORDE COM OS TERMOS GERAIS DA LICENÇA. ALÉM DO TERMOS GERAIS DA LICENÇA, OS SEGUINTES TERMOS E RESTRIÇÕES DA LICENÇA APLICAM-SE AO PRODUTO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença dentro do escopo dos tipos de licenças descritos a seguir. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para o qual a licença é concedida será um (1), a não ser que um número diferente de licenças ou unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário final. "Processador designado" significa um único dispositivo de computação independente. "Servidor" significa um Processador designado que hospeda um aplicativo de software que será acessado por diversos usuários. "Software" significa os programas de computador no código-objeto, originalmente licenciados pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final, seja sob a forma de produtos independentes ou pré-instalados no Hardware. "Hardware" significa os produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final.

Licença de sistema(s) designados (DS). O Usuário final poderá instalar e usar cada cópia do Software em apenas um Processador designado, a não ser que um número diferente de Processadores designados seja indicado na Documentação ou em outros materiais disponíveis para o Usuário final. A Avaya poderá exigir que os Processadores designados sejam identificados por tipo, número de série, chave da facilidade, local ou outra designação específica, ou que sejam fornecidos pelo Usuário final à Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos pela Avaya especificamente para esse propósito.

Licença de usuários simultâneos (CU). O Usuário final poderá instalar e usar o Software em vários Processadores designados ou em um ou mais Servidores, desde que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software a qualquer momento específico. Uma "Unidade" significa a unidade na qual a Avaya, a seu próprio critério, baseia os preços de suas licenças, podendo ser, sem limitação, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica) ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Software. As Unidades podem ser vinculadas a um Servidor específico e identificado.

Licença de usuário nomeado (NU). O cliente poderá: (i) instalar e usar o Software em um único Processador designado ou Servidor por Usuário nomeado autorizado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar o Software em um Servidor desde que apenas Usuários nomeados autorizados acessem e usem o Software. "Usuário nomeado" significa um usuário ou dispositivo que foi expressamente autorizado pela Avaya a acessar e usar o Software. De acordo com o próprio critério da Avaya, um "Usuário nomeado" pode ser, sem limitação, designado por nome, função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica), uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Produto.

Licença "Shrinkwrap" (SR). Em relação ao Software que contém elementos oferecidos por fornecedores de terceiros, o Usuário final pode instalar e usar o Software em conformidade com os termos e as condições da licença do tipo "shrinkwrap" ou "clickwrap" que acompanha o Software (Licença "Shrinkwrap"). O texto da Licença "Shrinkwrap" será disponibilizado pela Avaya sob solicitação do Usuário final (consulte "Direitos autorais" a seguir para obter mais informações).

Copyright

A menos que expressamente especificado de outra maneira, o Produto está protegido por direitos autorais e por outras leis de direitos proprietários. A reprodução, a transferência ou o uso não autorizado pode representar uma violação criminal e civil sob as leis aplicáveis.

Determinados programas de Software, ou partes desses programas, incluídos no Produto podem conter software distribuído e protegido por contratos de terceiros ("Componentes de terceiros"), que podem conter termos que ampliam ou limitam os direitos de uso de partes específicas do Produto ("Termos de terceiros"). As informações que identificam os Componentes de terceiros e os Termos de terceiros aplicáveis estão disponíveis no site da Avaya na Web, em http://www.avaya.com/support.

As declarações de isenção de responsabilidade de garantias e as limitações de responsabilidade definidas nos Termos de terceiros não afetam nenhuma garantia expressa ou limitação de responsabilidade que possa ter sido fornecida a você pela Avaya de acordo com os termos da licença que abrangem o Produto contidos em um contrato de licença separado e por escrito, firmado entre você e a Avaya. No caso de um conflito entre os Termos gerais da licença ou o seu contrato de vendas do cliente e os Termos de terceiros, os Termos de terceiros deverão prevalecer apenas para os Componentes de terceiros.

Declaração de isenção de responsabilidade quanto a segurança e vírus

A decisão do Usuário final de adquirir produtos de terceiros é responsabilidade exclusiva do Usuário final, mesmo que a Avaya ajude o Usuário final a identificar, avaliar ou selecionar os produtos. A Avaya não se responsabiliza e não será responsabilizada pela qualidade ou pelo desempenho de produtos de terceiros ou de seus fornecedores.

TODAS AS INFORMAÇÕES SÃO CONSIDERADAS COMO CORRETAS NO MOMENTO DA PUBLICAÇÃO E SÃO FORNECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM". A AVAYA ISENTA-SE DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE E ADEQUAÇÃO A UM OBJETIVO EM PARTICULAR E, ALÉM DISSO, A AVAYA NÃO FORNECE REPRESENTAÇÕES OU GARANTIAS DE QUE OS PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS ELIMINARÃO AS AMEAÇAS DE SEGURANÇA OU DE VÍRUS NOS SISTEMAS DO USUÁRIO FINAL. EM NENHUMA HIPÓTESE A AVAYA DEVERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS RESULTANTES DAS OU RELACIONADOS ÀS INFORMAÇÕES OU AÇÕES AQUI FORNECIDAS OU RECOMENDADAS, INCLUINDO DANOS DIRETOS, INDIRETOS E CONSEQÜENCIAIS, PERDA DE LUCROS NOS NEGÓCIOS OU DANOS ESPECIAIS, MESMO QUE A AVAYA TENHA SIDO AVISADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

A Avaya não garante que este Produto seja imune ou impedirá o uso não autorizado dos serviços de telecomunicações ou dos recursos acessados por ou conectados a esse Produto. A Avaya não é responsável por quaisquer danos ou despesas resultantes de usos não autorizados ou instalações incorretas dos patches de segurança disponibilizados de tempos em tempos.

Qualquer suspeita de vulnerabilidade nos produtos da Avaya deverá ser reportada à Avaya pelo e-mail securityalerts@avaya.com.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por ® e ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Índice

Bem-vindo

O porquê deste manual

Você nos informou que queria instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas diárias do Avaya Communication Manager. Este manual contém as informações necessárias para a administração básica do sistema telefônico.

Embora seja possível que algumas etapas variem de acordo com as diferentes versões do software, essas instruções foram concebidas para auxiliá-lo nas operações mais básicas.

Escrevemos este manual para você

Use este manual se você for um administrador do sistema. Use-o antes de participar do treinamento e leve-o para as suas aulas. Faça marcações e anotações e use-o diariamente, mesmo depois de ter completado o treinamento.

Este manual se destina a você se:

- Você for um novo administrador substituindo alguém.
- Você estiver substituindo temporariamente o administrador da empresa.
- Você deseja refrescar a memória.

Que informações estão contidas neste manual

O *Consulta rápida para a administração básica* está dividido em seções para orientá-lo nas suas operações cotidianas.

A Introdução oferece uma visão geral de um sistema de telefone e dos tipos de telefones disponíveis. Ela fornece instruções para efetuar login, salvar alterações e efetuar logoff.

Planejar o sistema explica como ler e atualizar seu plano de discagem. Também explica como alterar os códigos de acesso às facilidades.

Gerenciar telefones explica como adicionar, alterar e remover telefones do seu sistema. Também explica como criar telefones alternativos e como personalizar um telefone.

Gerenciar facilidades explica como administrar facilidades úteis, incluindo discagem abreviada, grupos de captura, redirecionamento de chamadas, cobertura de chamadas e apresentações em ponte.

Rotear chamadas de saída explica como adicionar códigos de área e prefixos. Esta seção também inclui instruções para configurar a partição ARS e os códigos de autorização.

Aperfeiçoar a segurança do sistema explica como adicionar e alterar logins e senhas de usuários. Esta seção também oferece uma visão geral das questões de segurança relacionadas ao Communication Manager.

Fazer a manutenção de registros fornece instruções para manutenção de registros e explica como imprimir determinados relatórios do sistema. Esta seção também explica como entrar em contato com a linha de suporte do Communication Manager e enumera as informações que devem ser reunidas antes que você faça a ligação.

Como utilizar este manual

Familiarize-se com os seguintes termos e convenções. Eles ajudarão você a usar este manual com o Communication Manager.

- Uma “tela” é a exibição de campos e prompts que aparecem no monitor de um terminal. Consulte Figura 2: Tela de terminal para login na página 27 para ver um exemplo de uma tela e como ela é mostrada neste manual.
- A Avaya usa o termo “telefone” neste manual. Outros manuais talvez se refiram ao telefone como terminais de voz, ramais ou pontos de terminação.
- As teclas são impressas em uma fonte em negrito: **Tecla**.
- Os títulos das telas são impressos em uma fonte em negrito: **Nome da tela**.
- Os nomes dos campos são impressos em uma fonte em negrito: **Nome do campo**.
- O texto (e não os comandos) que você precisa digitar em um campo é impresso em uma fonte em negrito: **texto**.
- Os comandos são impressos em uma fonte em negrito com largura constante: **`comando`**.
- As variáveis são impressas em uma fonte em negrito itálico e com largura constante: ***`variável`***.
- Mostramos os comandos completos neste manual, mas você também pode usar versões resumidas dos comandos.
  Por exemplo, em vez de digitar **`list configuration station`**, você pode digitar **`list config sta`**.

- Se precisar de ajuda para construir um comando ou preencher um campo, lembre-se de usar a tecla **Help**.
  - Quando você pressiona **Help** em qualquer parte da linha de comando, o sistema exibe uma lista dos comandos disponíveis.
  - Quando você pressiona **Help** com o cursor em um campo de uma tela, o sistema exibe uma lista das entradas válidas para esse campo.
- As mensagens exibidas pelo sistema são impressas em uma fonte em negrito: **mensagem do sistema**.
- Para passar a um determinado campo de uma tela, utilize a tecla **Tab**, as setas de direção ou a tecla **Enter** do teclado.
- Se você estiver usando um software de emulação de terminal, precisará determinar as teclas que correspondem a **Enter**, **Return**, **Cancel**, **Help** e **Next Page**.
- Os comandos e as telas da versão mais recente do Communication Manager serão mostrados. Substitua-os pelos comandos apropriados do seu sistema e consulte os manuais disponíveis.
- A linha de estado ou a linha de mensagens está próxima à base do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.
- Quando um procedimento exigir que você pressione **Enter** para salvar suas alterações, a tela será limpa. O cursor retornará ao prompt de comando. A linha de mensagens mostrará “**command successfully completed**”, indicando que o sistema aceitou as alterações.

Avisos

As advertências que talvez sejam mostradas neste livro significam o seguinte:

Nota:
Uma nota chama a atenção para informações neutras ou positivas que complementam o texto principal. Uma nota também chama a atenção para informações valiosas independentes do texto principal.

Importante:
Uma nota importante chama a atenção para situações que podem causar problemas sérios.

Dica:

Uma dica chama a atenção para informações que podem ajudá-lo a aplicar as técnicas e os procedimentos descritos no texto. Uma dica pode incluir atalhos de teclado ou métodos alternativos que talvez não sejam óbvios.

CAUTELA:
Uma declaração de cautela chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao software, perda de dados ou interrupção do serviço.

ADVERTÊNCIA:
Uma declaração de advertência chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao hardware ou ao equipamento.

PERIGO:
Uma declaração de perigo chama a atenção para situações que podem resultar em danos físicos a você ou a outras pessoas.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Um alerta de segurança chama a atenção para situações que podem aumentar o potencial de fraudes de tarifação ou outro uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações.

ALERTA ELETROSTÁTICO:
Um alerta eletrostático chama a atenção para situações que podem resultar em danos a componentes eletrônicos causados por descarga eletrostática (ESD).

Sistemas, placas e módulos de mídia

- A palavra “sistema” é um termo geral que abrange todas as referências a um servidor de mídia Avaya com o Communication Manager em execução.
- Os códigos das placas (TN780 ou TN2182B, por exemplo) são mostrados com o *menor sufixo alfabético aceitável* (como o “B” no código TN2182B). Em geral, um sufixo alfabético mais extenso do que este também é aceitável. Contudo, nem todas as *versões* de código de sufixo mínimo ou de um código mais extenso são necessariamente aceitáveis. O sufixo “P” significa que firmware pode ser transferido por download para a placa.
- O termo “gabinete” se refere ao invólucro externo (armação) dos Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650. As placas são instaladas no gabinete em um determinado slot de um compartimento (fila) específico.

- A designação "***UUCSSpp***" se refere ao local (endereço) de uma placa de circuito, na ordem gabinete-compartimento-slot-porta. Nessa designação de endereço, ***UU*** corresponde ao número do gabinete, ***C*** à letra do compartimento, ***SS*** ao número do slot de uma placa específica e ***pp*** (se for aplicável) a uma determinada porta da placa. Um exemplo de endereço da porta 4 de uma placa em um Media Gateway MCC1 teria a seguinte aparência: 02A0704.
- Um Media Gateway G350 ou G700 utiliza módulos de mídia, em vez de placas. O endereço do módulo de mídia é designado como ***XXX*****V*****Spp***, onde ***XXX*** corresponde ao número programado do gateway de mídia, **V*****S*** ao número do slot da localização de um determinado módulo de mídia do gateway de mídia, e ***pp*** (se aplicável) a uma determinada porta do módulo de mídia. O **V** não é uma variável e precisa ser incluído no comando exatamente onde é mostrado. Um exemplo de endereço da porta 4 do slot V3 de um Media Module MM711 de um Media Gateway G700 teria a seguinte aparência: 002V304. Se houver um Media Server S8300 instalado em um Media Gateway G700, ele deverá ser instalado no slot número V1.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por um ® ou ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é o roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. Para obter informações sobre como evitar a fraude de tarifação, consulte o *Avaya Toll Fraud and Security Handbook,* 555-025-600. Você também pode telefonar para a Linha de suporte para questões de segurança da Avaya no número +1 800 643 2353 ou entrar em contato com o representante local da Avaya.

Manuais relacionados

Dois outros manuais complementam este manual:

- *Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager*, 03-300364PT-BR
- *Consulta rápida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*, 03-300365PR-BR

O *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, explica as facilidades e interações do sistema em detalhes. O Administrator Guide fornece uma referência sobre como planejar, operar e administrar o sistema.

Nota:
Antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também fazemos referência ao *Descrição geral do Avaya Communication Manager*, 03-300468PT-BR, e ao *Avaya Toll Fraud and Security Handbook*, 555-025-600*.*

Queremos saber a sua opinião

Queremos saber os aspectos que você gosta ou não neste manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, lemos todas as respostas. As suas sugestões tornam este manual mais útil para todos.

Escreva para:	Avaya Product Documentation Group Room B3-H13 1300 W. 120th Avenue Denver, CO 80234 EUA
Envie fax para:	+1 303 538 1741
Envie e-mail para:	document@avaya.com

Como obter este manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, poderá visualizar e fazer o download da última versão do *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*. Para visualizar este manual, você deve ter uma cópia do Acrobat Reader.

Nota:
Se você não tiver o Acrobat Reader, poderá obter uma cópia gratuita no seguinte endereço: http://www.adobe.com.

Para obter a versão mais recente deste manual:

1. Visite o site de suporte da Avaya na Web: http://www.avaya.com/support/.
2. Clique na caixa de texto **Search**.
3. Digite **03-300363PT-BR** (o número do documento) e clique no botão de seta.

Como encomendar cópias adicionais

Ligue para:	Avaya Publications Center Voz: +1-800-457-1235 ou +1-207-866-6701 Fax: +1-800-457-1764 ou +1-207-626-7269
Escreva para:	Globalware Solutions Attn: Avaya Account Management 200 Ward Hill Ave Haverhill, MA 01835 EUA
E-mail:	totalware@gwsmail.com
Pedido:	N° do documento 03-300363PT-BR, Edição 2, Junho de 2005

Podemos incluir o seu nome em uma lista de pedidos, para que você receba automaticamente versões atualizadas deste manual.
Para obter mais informações e para receber edições futuras deste manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais assistência, visite o site de suporte da Avaya na Web: http://www.avaya.com/support/.

- Nos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique no link adequado ao tipo de suporte desejado.
- Fora dos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique em **International Services** para obter os números de telefone dos Centros de excelência internacionais.

Você também pode acessar os serviços listados a seguir nos EUA. É possível que você tenha que adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Entre em contato com o representante autorizado da Avaya para obter mais ajuda e solucionar dúvidas.

Avaya Communication Manager Helpline (Linha de suporte do Avaya Communication Manager para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	+1 800 225 7585
Avaya National Customer Care Center Support Line (Telefone do centro nacional de atendimento ao cliente da Avaya para questões de manutenção e consertos)	+1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Avaya)	+1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Segurança empresarial da Avaya)	+1 800 822 9009

1: Introdução

Esta seção contém uma breve visão geral de um sistema onde está em funcionamento o Avaya Communication Manager. Ela também explica como efetuar o login no seu sistema de comunicação, alterar a data e a hora, salvar as alterações no sistema e efetuar o logoff.

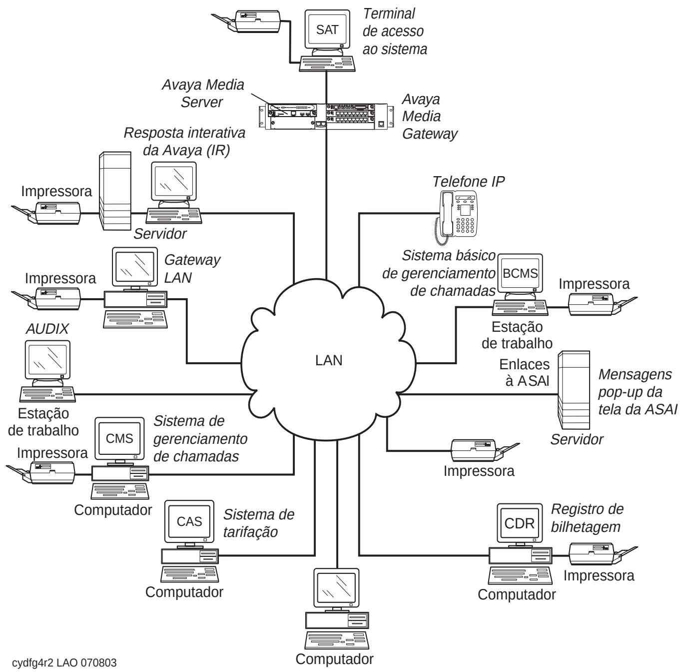
Visão geral do Avaya Communication Manager

O Avaya Communication Manager organiza e direciona transmissões de voz, dados, imagem e vídeo. Seu sistema pode ser conectado aos meios de comunicação que transmitem sinais de voz e dados, tanto entre o sistema de telefone e uma central pública quanto para outras redes públicas e privadas. A Figura 1: Exemplo de sistema em funcionamento com o Avaya Communication Manager na página 24 mostra as conexões típicas do sistema, pacotes de software e hardware adicional.

Para localizar informações mais detalhadas e uma visão geral abrangente do Communication Manager, consulte o *Visão geral do Avaya Communication Manager*, 03-300468PT-BR.

Nota:
O seu equipamento pode ser diferente daquele mostrado na figura.

Figura 1: Exemplo de sistema em funcionamento com o Avaya Communication Manager



Sistema executando o Avaya Communication Manager

O sistema que estiver executando o Communication Manager poderá incluir alguns ou todos os componentes a seguir:

- Resposta interativa da Avaya (IR) — fornece resposta às informações fornecidas por voz
- Terminal de acesso ao sistema (SAT) — permite conexão remota para administração e relatórios
- Sistema básico de gerenciamento de chamadas (BCMS) — reúne informações e imprime relatórios sobre o desempenho da central de atendimento
- ASAI — permite integração entre computadores adjuntos e sistemas com o Communication Manager sendo executado
- Registro de bilhetagem (CDR) — reúne, armazena, filtra e imprime registros sobre chamadas controladas pelo sistema
- Message Manager — acesso ao processamento de voz AUDIX em um computador pessoal
- Computador com software de emulação de terminal — permite a administração remota do sistema a partir de um computador pessoal
- Sistema de tarifação (CAS) — usa os registros de chamadas para criar relatórios de tarifação para a indústria hoteleira
- Sistema de gerenciamento de chamadas (CMS) — reúne informações e gera relatórios sobre o desempenho dos centros de telemarketing
- Estação de trabalho AUDIX — permite administrar o correio de voz
- Impressora do sistema/gateway LAN — conecta-se à impressora do sistema e ao servidor da rede local

Tipos de telefone

É possível que o sistema apresente uma combinação de tipos de telefones administrados como telefones de usuário. Quando você fizer alterações no seu sistema, precisará saber se cada telefone é analógico, digital, híbrido, RDSI ou IP.

Para obter uma lista de tipos de telefones e a forma como eles devem ser administrados, consulte a seção “Station” no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,* 03-300509.

Nota:
A Avaya deixou de oferecer suporte a alguns modelos de telefone mais antigos.

Acessar o sistema

Você deverá primeiro efetuar o login para poder administrar o seu sistema de comunicação. Para efetuar o login, você precisar saber:

- seu login e sua senha;
- o tipo do terminal ou o programa de emulação de terminal que você está utilizando.

Altere sua senha com freqüência, pelo menos, uma vez por mês, para ajudar a manter os fraudadores fora do seu sistema. Para obter instruções sobre como alterar sua senha ou adicionar novos logins, consulte Atribuir e alterar usuários na página 114.

Efetuar login no sistema

Nota:
Se o seu sistema exigir procedimentos de Gateway de segurança de acesso, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,* 03-300509, para obter mais informações.

Para efetuar login:

1. No prompt (Figura 2: Tela de terminal para login na página 27), digite seu identificador de login. Pressione **Enter**.

   O sistema pede que você insira sua senha.

2. Digite sua senha. Pressione **Enter**.

   Sua senha não será exibida na tela. Mantenha sua senha em segredo.

   O sistema pedirá que você forneça o tipo de terminal (o tipo de terminal entre colchetes é o padrão).

Figura 2: Tela de terminal para login

```
Login:
Password:

System: XXXXXX        Software Version: xxxxxxxxxxxx

Terminal Type: (513, 715, 4410, 4425, VT220): [513]
```

3. Pressione **Enter** se estiver usando o terminal padrão. Caso contrário, insira o tipo de terminal. Pressione **Enter**.

Quando você efetuar login, o sistema exibirá a palavra **Command**. O sistema estará então pronto para aceitar um novo comando.

Configurar a data e a hora do sistema

Atualize a data e a hora do sistema para eventos como anos bissextos ou horário de verão. A data e a hora corretas asseguram que os registros estarão corretos.

Nota:

Alterar a data e a hora pode modificar os dados de Registro de bilhetagem (CDR) em até 9 horas e 59 minutos. Portanto, você deve alterar a data e a hora após o horário comercial normal.

Para definir a data e a hora do sistema:

1. Digite **`set time`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Date and Time** (Figura 3: Tela Date and Time (Data e hora) na página 28).

Figura 3: Tela Date and Time (Data e hora)

```
                          DATE AND TIME
     DATE
             Day of the Week: __________    Month: _________
            Day of the Month: __             Year: ____
     TIME
            Hour:__     Minute:__   Second: XX    Type:________

                  Daylight Savings Rule: ___
```

2. Complete os campos apropriados.

   Use um relógio de 24 horas para definir a hora. Por exemplo: para 2:00h (14:00), digite **14**. Não tente atualizar o campo **Second** porque ele é automaticamente redefinido como **0** quando você pressiona **Enter**.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.
4. Digite **`display time`**. Pressione **Enter** para verificar a data e a hora atualizadas.

Nota:
Quando você altera a data ou a hora, alguns telefones com display podem não ser automaticamente atualizados. Se isso acontecer, cada usuário deverá pressionar a tecla de data/hora em seu telefone e o display será atualizado.

Para obter mais informações sobre como definir a data e a hora no seu sistema, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Salvar alterações

Existem dois métodos para salvar alterações no seu sistema: salvar temporariamente e fazer backups permanentes.

Salvar temporariamente

Enquanto estiver trabalhando no sistema, as alterações inseridas na memória do sistema serão consideradas temporárias. As alterações feitas depois do último backup permanente serão perdidas se o seu sistema sofrer uma queda de energia.

1. Pressione **Enter** para salvar as alterações feitas em uma tela.

   Quando você pressiona **Enter**, "**command successfully completed**" é exibido e o cursor retorna ao prompt de comando.

Backup permanente

Um backup permanente copia suas alterações da memória do sistema em uma placa (também chamada de ROM flash), um disco ou uma fita. Você pode executar backups manuais ou o seu sistema pode ser administrado para fazer o backup automaticamente a cada 24 horas.

Nota:
Para determinar se o seu sistema está fazendo backups automaticamente, digite **`display system-parameters maintenance`** e veja se você tem manutenção programada.

Quando fizer muitas alterações você deverá executar um backup manual, para o caso de o seu sistema sofrer queda de energia antes do próximo backup.

Para criar um backup:

1. Verifique se a placa ou a fita de backup está no lugar correto.
2. Verifique o painel de alarmes e desative os alarmes ativos.
3. Digite **`save translation`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Save Translation** (Figura 4: Tela Save Translation (Salvar os dados) na página 30).

   O processo de backup pode demorar até 10 minutos. Você não pode administrar o seu sistema durante o processo de backup.

   Se uma mensagem de erro for exibida no campo **Command Completion Status**, elimine o erro e salve novamente.

Figura 4: Tela Save Translation (Salvar os dados)

```
                    SAVE TRANSLATION

Processor    Command Completion Status         Error Code
SPE_A               Success                        0
```

É recomendável ter, pelo menos, dois backups. Você pode executar o backup novamente em uma segunda placa ou pode copiar um backup automático com o comando de backup (se o seu sistema permitir). Você pode preferir manter esse segundo (ou um terceiro) backup fora das suas instalações para garantir que poderá recuperá-lo em caso de desastre ou falha no sistema.

Para obter mais informações sobre como fazer backups do seu sistema, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Salvar anúncios

Você só pode salvar anúncios se o seu sistema tiver uma placa de anúncios integrados e você tiver administrado anúncios.

Para obter mais informações sobre o Anúncio de voz sobre LAN (VAL) e o VAL Manager, consulte o *Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager*, 03-300364PT-BR.

Se você alterar seus anúncios gravados e tiver uma placa TN750C, o sistema salvará automaticamente suas alterações na memória FLASH da placa.

Se tiver uma placa TN750 ou TN750B, você precisará salvar manualmente os anúncios registrados no seu sistema.

1. Digite **`save announcements`**. Pressione **Enter** para salvar as alterações.

   Esse processo pode levar até 40 minutos. Você não pode administrar seu sistema enquanto ele estiver salvando anúncios.

Nota:
Se você tiver as placas TN750B e TN750C, salve os anúncios no slot TN750B.

Para obter mais informações sobre como salvar anúncios, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Efetuar logoff do sistema

Por razões de segurança, efetue o logoff sempre que sair do seu terminal.

1. Para efetuar logoff do sistema, digite **`logoff`**. Pressione **Enter**.

   Você deverá ver uma tela de segurança indicando que Remote Access, Facility Test ou Busied Out estão sendo administrados por você. É aconselhável desativar essas facilidades antes de efetuar o logoff. Para obter mais informações sobre essas facilidades, consulte o *Consulta rápida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*, 03-300365PT-BR.

   Essa tela também indica se você tem alarmes principais ou secundários ativos que devem ser verificados antes do fim da sessão.

2. Digite **y**. Pressione **Enter** para efetuar o logoff.

Se estiver usando o software de emulação de terminal para administrar o sistema, você deverá efetuar o logoff do sistema e sair do aplicativo de emulação antes de alternar ou mudar para outro pacote de software.

2: Planejar o sistema

Esta seção oferece a você informações sobre as funções em todo o sistema. Explica como ler e usar seu plano de discagem e mostra como fazer alterações simples, como adicionar faixas de ramais. Esta seção também explica como atribuir códigos de acesso às facilidades.

Compreender o plano de discagem

Seu plano de discagem informa ao seu sistema como interpretar os dígitos discados. Por exemplo, se você discar 9 no seu sistema para acessar uma linha externa, é, na verdade, o plano de discagem que informa ao sistema que ele deverá procurar um tronco externo quando uma seqüência discada começar com 9.

O plano de discagem também informa ao sistema quantos dígitos devem ser esperados para determinadas chamadas. Por exemplo, o plano de discagem pode indicar que todos os ramais internos são números de 4 dígitos que começam com 1 ou 2.

Nota:

Neste manual, em geral, nós não explicamos cada tela com tantos detalhes quanto o fazemos com o plano de discagem. No entanto, como essa tela serve de base para praticamente tudo no sistema, queremos ter certeza de que você entendeu claramente como ler e atualizar seu plano de discagem. As telas mostradas podem não coincidir exatamente com o seu sistema.

- Se o sistema estiver executando o Communication Manager, consulte Planos de discagem com o Avaya Communication Manager na página 34.
- Se o sistema estiver executando a versão R10 ou anterior do software Avaya, consulte Planos de discagem da versão R10 ou anteriores do software Avaya na página 42.
- Se precisar de mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Planos de discagem com o Avaya Communication Manager

O Communication Manager permite criar o seu plano de discagem usando entre três e sete dígitos.

Nota:
Se o sistema estiver executando a versão R10 ou anterior do software Avaya, consulte Planos de discagem da versão R10 ou anteriores do software Avaya na página 42.

Vamos analisar um exemplo de plano de discagem para que você saiba como ler o plano do seu sistema. A figura a seguir mostra um exemplo de um plano de discagem simples.

Exibir o plano de discagem

Você deve aproveitar esta oportunidade para observar e interpretar o seu próprio plano de discagem. Para exibir o plano de discagem do sistema:

1. Digite **`display dialplan analysis`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Analysis Table** (Figura 5: Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de análise do plano de discagem) na página 35).

Figura 5: Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de análise do plano de discagem)

DIAL PLAN ANALYSIS TABLE

Percent Full: 9

Dialed String	Total Length	Call Type	Dialed String	Total Length	Call Type	Dialed String	Total Length	Call Type
0	1	attd	__	_	____	__	_	____
1	3	dac	__	_	____	__	_	____
21	2	fac	__	_	____	__	_	____
3	1	aar	__	_	____	__	_	____
3	4	ext	__	_	____	__	_	____
4	1	ars	__	_	____	__	_	____
4	5	ext	__	_	____	__	_	____
5	7	ext	__	_	____	__	_	____
6	7	ext	__	_	____	__	_	____
8	1	fac	__	_	____	__	_	____
9	5	ext	__	_	____	__	_	____
*	3	fac	__	_	____	__	_	____
#	3	fac	__	_	____	__	_	____

Um conjunto de três colunas indica o comprimento da seqüência de discagem para cada tipo de chamada. Por exemplo, esse plano de discagem mostra que, quando os usuários discam um número com 7 dígitos que começa com 5, eles estão discando um ramal.

A terceira coluna pode ter um dos seguintes tipos de chamadas:

- Terminal atendedor (attd) — define como os usuários chamam um atendedor. Os números de acesso de attd podem ser qualquer número de 0 a 9 e conter apenas um ou dois dígitos. Na figura do nosso exemplo, o sistema chama um atendedor quando os usuários discam 0.

  Se você usar o campo **Attendant Access Code** na tela **Feature Access Code (FAC)**, não será possível acrescentar “attd”. Para obter mais informações, consulte Planos de discagem de localizações múltiplas na página 40 e o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

- Roteamento alternativo automático (aar) — usado para rotear chamadas dentro da sua empresa através da sua própria rede privada.

Nota:
Para que esse tipo de chamada possa ser utilizado no plano de discagem, é necessário ativar a facilidade **ARS/AAR Dialing without FAC**. Para verificar se ela está ativa, utilize o comando **`display system-parameters customer-options`**.

Ao discar os dígitos de Call Type **aar**, assim que os dígitos discados tiverem atingido o comprimento programado, eles serão tratados como se um código de acesso à facilidade (FAC) AAR tivesse sido discado. O controle será transferido e os dígitos direcionados, de acordo com as telas AAR Analysis e Digit Conversion.

Neste exemplo, os ramais **3xxx** não poderão ser discados diretamente. Sempre que o usuário discar o primeiro dígito **3**, o sistema irá imediatamente interpretar a seqüência de discagem como uma seqüência AAR e transferir o controle para o AAR.

Os ramais **3xxx** somente poderão ser acessados utilizando a conversão de dígitos AAR. Ou seja, é necessário discar um número AAR mais longo, do qual a conversão de dígitos AAR excluirá os dígitos iniciais e exibirá um número da tela **3xxx**.

- Seleção automática de rotas (ars) — usada para rotear chamadas que saem da sua empresa através de redes públicas. A ARS também é usada para rotear chamadas para localizações remotas da empresa se você não tiver uma rede privada.

Nota:
Para que esse tipo de chamada possa ser utilizado no plano de discagem, é necessário ativar a facilidade **ARS/AAR Dialing Without FAC**. Para verificar se ela está ativa, utilize o comando **`display system-parameters customer-options`**.

Ao discar os dígitos de Call Type **ars**, assim que os dígitos discados tiverem atingido o comprimento programado, eles serão tratados como se um código de acesso à facilidade (FAC) ARS tivesse sido discado. O controle será transferido e os dígitos direcionados, de acordo com as telas ARS Analysis e Digit Conversion.

Neste exemplo, os ramais **4xxxx** não poderão ser discados diretamente. Sempre que o usuário discar o primeiro dígito **4**, o sistema irá imediatamente interpretar a seqüência de discagem como uma seqüência ARS e transferir o controle para o ARS.

Os ramais **4xxxx** somente poderão ser acessados utilizando a conversão de dígitos ARS. Ou seja, é necessário discar um número ARS mais longo, do qual a conversão de dígitos ARS excluirá os dígitos iniciais e exibirá um número da tela **4xxxx**.

Para obter mais informações, consulte Compreender a análise ARS na página 98.

- Códigos de acesso de discagem (dac) — permitem que você use os códigos de acesso a troncos (tac) e os códigos de acesso às facilidades (fac) no mesmo intervalo. Por exemplo, você poderia definir o grupo 100-199 para DACs, que permitiriam FACs e TACs nesse intervalo. Códigos de acesso de discagem podem começar com qualquer número de 1 a 9 e conter até 4 dígitos. O primeiro dígito também pode ser * e #. Na figura do nosso exemplo, os códigos de acesso de discagem começam com 1 e devem ter 3 dígitos; portanto essa empresa pode ter um código de acesso à facilidade definido como 133 e um código de acesso a troncos atribuído como 134.
- Ramais (ext) — definem os intervalos de ramais que podem ser utilizados no seu sistema. Neste exemplo, os ramais devem estar nos seguintes intervalos: 3000–3999, 40000–49999, 5000000–5999999, 6000000–6999999 e 90000–99999.

- Códigos de acesso às facilidades (fac) — os facs podem ser qualquer número de 1 a 9 e ter até quatro dígitos. Você pode usar * ou #, mas apenas como primeiro dígito. Neste exemplo, essa empresa pode usar *31 para ativar uma facilidade e #31 para desativar a mesma facilidade. O exemplo também mostra que um fac pode ser definido como 8 (primeiro dígito 8, apenas um dígito de comprimento).

Modificar o plano de discagem

É fácil fazer alterações no seu plano de discagem. Por exemplo, vamos adicionar um novo intervalo de códigos de acesso de discagem ao plano de discagem. A nossa intenção é poder atribuir facs e tacs no intervalo entre 700 e 799.

1. Digite **`change dialplan analysis`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Analysis Table** (Figura 5: Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de análise do plano de discagem) na página 35).
2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **7** na primeira coluna.
4. Digite **3** na segunda coluna.
5. Digite **dac** na terceira coluna.
6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Adicionar intervalos de ramais ao plano de discagem

À medida que as suas necessidades aumentam, você pode querer um novo conjunto de ramais. Para que você possa atribuir um ramal a um telefone, esse ramal deverá pertencer a um intervalo definido no plano de discagem. Vamos adicionar um novo conjunto de ramais que comece com 8 e tenha seis dígitos (800000–899999).

Para adicionar esse conjunto de ramais ao plano de discagem:

1. Digite **`change dialplan analysis`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Analysis Table** (Figura 5: Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de análise do plano de discagem) na página 35).
2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **8** na primeira coluna.
4. Digite **6** na segunda coluna.
5. Digite **ext** na terceira coluna.
6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Adicionar códigos de acesso às facilidades ao plano de discagem

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer adicionar um novo conjunto de códigos de acesso às facilidades do seu sistema. Antes de atribuir um FAC na tela **Feature Access Code (FAC)**, os FACs devem estar de acordo com seu plano de discagem.

Neste exemplo, se você quiser atribuir um código de acesso 33 à facilidade Último número discado, adicione primeiramente um novo intervalo de FAC ao plano de discagem.

Para adicionar um intervalo de FAC entre 30 e 39:

1. Digite **`change dialplan analysis`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Analysis Table** (Figura 5: Tela Dial Plan Analysis Table (Tabela de análise do plano de discagem) na página 35).
2. Mova o cursor para a próxima linha disponível.
3. Digite **3** na primeira coluna.
4. Digite **2** na segunda coluna.
5. Digite **fac** na terceira coluna.
6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Planos de discagem de localizações múltiplas

Quando o cliente efetuar uma transferência de uma rede com múltiplos nós independentes para um único servidor distribuído cujos gateways estejam dispostos em uma rede de dados, é possível que, no início, algumas funções de planos de discagem pareçam não estar disponíveis.

A facilidade Planos de discagem de localizações múltiplas mantém a exclusividade do plano de discagem para os ramais e terminais atendedores que eram oferecidos em uma rede com múltiplos nós independentes, mas aparentemente não estará disponível quando os clientes efetuarem a transferência para um único servidor distribuído. Essa facilidade está disponível na versão 2.0 do Communication Manager.

Por exemplo, em uma loja de departamentos representada em várias localidades, é possível que cada localidade tenha seu próprio sistema com uma rede com múltiplos nós independentes.
Um mesmo ramal poderá ser utilizado para representar um dado departamento em todas as lojas (o ramal 4567 poderá corresponder ao departamento de bagagem). Se o cliente efetuar a transferência

para um único servidor distribuído, os usuários não poderão mais discar 4567 para se conectarem ao departamento de bagagem da loja. Os usuários deverão discar o ramal completo para se conectarem ao departamento desejado.

Em vez de ter que discar um ramal completo, a facilidade Planos de discagem de localizações múltiplas permite que o usuário disque uma versão abreviada do ramal. Por exemplo, o cliente poderá continuar a discar 4567 em vez de 123-4567.

O Communication Manager adota o prefixo do local e acrescenta os dígitos a ele correspondentes no início do número discado. Em seguida, o sistema analisa toda a seqüência discada e direciona a chamada, com base na programação da tela **Dial Plan Parameters**.

Pré-requisitos

Para poder programar a facilidade Planos de discagem de localizações múltiplas, é necessário definir o campo **Multiple Locations** na tela **Optional Features** como **y**.

Para verificar se o campo **Multiple Locations** está definido como **y**:

1. Digite **`display system-parameters customer-options`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Optional Features**.

2. Clique em **Next** até que o campo **Multiple Locations** seja exibido.

   - Se o campo **Multiple Locations** estiver definido como **y**, seu sistema estará configurado para a facilidade Planos de discagem de localizações múltiplas.

   - Se o campo **Multiple Locations** estiver definido como **n**, seu sistema não estará configurado para a facilidade Planos de discagem de localizações múltiplas. Fale com seu representante da Avaya.

Para obter uma explicação mais detalhada sobre esse recurso, suas funções e as telas necessárias, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Planos de discagem da versão R10 ou anteriores do software Avaya

Nota:
Se o sistema estiver executando o Avaya Communication Manager, consulte Planos de discagem com o Avaya Communication Manager na página 34.

Vamos analisar um exemplo de plano de discagem para que você saiba como ler o plano do seu sistema. A figura a seguir mostra um exemplo de um plano de discagem simples.

Exibir o plano de discagem

Para exibir o plano de discagem do sistema:

1. Digite **`display dialplan`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Record** (Figura 6: Tela Dial Plan Record (Registrador de plano de discagem) na página 43).

Figura 6: Tela Dial Plan Record (Registrador de plano de discagem)

```
 display dialplan                                            Page 1 of 1
                          DIAL PLAN RECORD
                                                Local Node Number:
                                                  ETA Node Number:
       Uniform Dialing Plan: 4-digit         ETA Routing Pattern:
  UDP Extension Search Order: local-extensions-first

FIRST DIGIT TABLE
First                          Length
Digit   -1-       -2-       -3-       -4-       -5-       -6-
  1:  ________  ________  ________  ext_____  ________  ________
  2:  ________  ________  ________  ext_____  ________  ________
  3:  aar_____  ________  ________  ext_____  ________  ________
  4:  ars_____  ________  ________  ________  ext_____  ________
  5:  ________  ________  ________  ext_____  ________  ________
  6:  ________  ________  dac_____  ________  ________  ________
  7:  ________  ________  ________  ________  ________  ________
  8:  ________  ________  ________  ________  ________  ________
  9:  fac_____  ________  ________  ________  ________  ________
  0:  attd____  ________  ________  ________  ________  ________
  *:  ________  ________  fac_____  ________  ________  ________
  #:  ________  ________  fac_____  ________  ________  ________
```

Se você examinar a parte inferior da tela **Dial Plan Record**, verá a área **First Digit Table**. Essa tabela define o plano de discagem do seu sistema.

As linhas na área **First Digit Table** indicam aquilo que o sistema faz quando você disca o primeiro dígito. As colunas indicam o comprimento da seqüência de discagem para cada tipo de chamada. Por exemplo, esse plano de discagem mostra que, quando os usuários discam um número com 4 dígitos que começa com 2, eles estão discando um ramal.

A área **First Digit Table** poderá admitir qualquer um dos seguintes tipos de chamadas:

- Terminal atendedor (attd) — define como os usuários chamam um atendedor. Os números de acesso de attd podem ser qualquer número de 0 a 9 e conter apenas um ou dois dígitos. Na figura do nosso exemplo, o sistema chama um atendedor quando os usuários discam 0.

- Roteamento alternativo automático (aar) — usado para rotear chamadas dentro da sua empresa através da sua própria rede privada.

Nota:
Para que esse tipo de chamada possa ser utilizado no plano de discagem, é necessário definir a facilidade ARS/AAR Dialing Without FAC como **y**. Para verificar se a facilidade ARS/AAR Dialing Without FAC está definida como **y**, use o comando **`display system-parameters customer-options`**.

Ao discar os dígitos de Call Type **aar**, assim que os dígitos discados tiverem atingido o comprimento programado, eles serão tratados como se um código de acesso à facilidade (FAC) AAR tivesse sido discado. O controle será transferido e os dígitos direcionados, de acordo com as telas AAR Analysis e Digit Conversion.

Neste exemplo, os ramais **3xxx** não poderão ser discados diretamente. Sempre que o usuário discar o primeiro dígito **3**, o sistema irá imediatamente interpretar a seqüência de discagem como uma seqüência AAR e transferir o controle para o AAR.

Os ramais **3xxx** somente poderão ser acessados utilizando a conversão de dígitos AAR. Ou seja, é necessário discar um número AAR mais longo, do qual a conversão de dígitos AAR excluirá os dígitos iniciais e exibirá um número da tela **3xxx**.

- Seleção automática de rotas (ars) — usada para rotear chamadas que saem da sua empresa através de redes públicas. A ARS também é usada para rotear chamadas para localizações remotas da empresa se você não tiver uma rede privada.

Nota:

Para que esse tipo de chamada possa ser utilizado no plano de discagem, é necessário definir a facilidade ARS/AAR Dialing Without FAC como **y**. Para verificar se a facilidade ARS/AAR Dialing Without FAC está definida como **y**, use o comando **`display system-parameters customer-options`**.

Ao discar os dígitos de Call Type **ars**, assim que os dígitos discados tiverem atingido o comprimento programado, eles serão tratados como se um código de acesso à facilidade (FAC) ARS tivesse sido discado. O controle será transferido e os dígitos direcionados, de acordo com as telas ARS Analysis e Digit Conversion.

Neste exemplo, os ramais **4xxxx** não poderão ser discados diretamente. Sempre que o usuário discar o primeiro dígito **4**, o sistema irá imediatamente interpretar a seqüência de discagem como uma seqüência ARS e transferir o controle para o ARS.

Os ramais **4xxxx** somente poderão ser acessados utilizando a conversão de dígitos ARS. Ou seja, é necessário discar um número ARS mais longo, do qual a conversão de dígitos ARS excluirá os dígitos iniciais e exibirá um número da tela **4xxxx**.

Para obter mais informações, consulte Compreender a análise ARS na página 98.

- Códigos de acesso de discagem (dac) — permitem que você use os códigos de acesso a troncos (tac) e os códigos de acesso às facilidades (fac) no mesmo intervalo. Por exemplo, você poderia definir o grupo 300–399 para dacs, que permitiriam facs e tacs nesse intervalo. Códigos de acesso de discagem podem começar com qualquer número de 1 a 9 e conter até 4 dígitos. Você pode usar * ou #, mas apenas como primeiro dígito. Na figura do nosso exemplo, os códigos de acesso de discagem começam com 6 e devem ter 3 dígitos; portanto essa empresa pode ter um código de acesso à facilidade definido como 633 e um código de acesso a troncos atribuído como 634.

- Ramais (ext) — definem os intervalos de ramais que podem ser utilizados no seu sistema. Na figura apresentada, os ramais devem estar dentro dos seguintes intervalos: 1000–1999, 2000–2999, 3000–3999, 40000–49999 e 5000–5999.
- Códigos de acesso às facilidades (fac) apenas — os facs podem ser qualquer número de 1 a 9 e ter até quatro dígitos. Você pode usar * ou #, mas apenas como primeiro dígito. Neste exemplo, essa empresa pode usar *31 para ativar uma facilidade e #31 para desativar a mesma facilidade. O exemplo também mostra que um fac pode ser definido como 9 (primeiro dígito 9, apenas um dígito de comprimento).
- Código diverso (misc) — esses códigos são usados se você quiser ter mais de um tipo de código iniciando com o mesmo dígito e com o mesmo comprimento. Usar um código diverso exige que você também defina uma tabela do segundo dígito. Nosso exemplo não mostra esse código.

  Para obter informações sobre a tabela do segundo dígito, consulte o *DEFINITY Enterprise Communications Server Release 10 Administrator Guide*, 555-233-506, Edição 3.

Modificar o plano de discagem

É fácil fazer alterações no seu plano de discagem. Por exemplo, vamos adicionar um novo intervalo de códigos de acesso de discagem ao plano de discagem. A nossa intenção é poder atribuir facs e tacs no intervalo entre 700 e 799.

1. Digite **`change dialplan`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Record** (Figura 6: Tela Dial Plan Record (Registrador de plano de discagem) na página 43).
2. Mova o cursor para a 7ª linha na 3ª coluna.

   Esse campo define o que o sistema faz quando os usuários discam qualquer número de 700 a 799.

3. Digite **dac** no campo selecionado.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Adicionar intervalos de ramais ao plano de discagem

À medida que suas necessidades aumentarem, é possível que você precise de um novo conjunto de ramais. Para que você possa atribuir um ramal a um telefone, esse ramal deverá pertencer a um intervalo definido no plano de discagem.

Vamos adicionar um novo conjunto de ramais que comece com 8 e tenha quatro dígitos (8000–8999).

Para adicionar esse conjunto de ramais ao plano de discagem:

1. Digite **`change dialplan`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Record** (Figura 6: Tela Dial Plan Record (Registrador de plano de discagem) na página 43).
2. Mova o cursor para a 8ª fila na 4ª coluna.
3. Digite **ext** no campo selecionado.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Adicionar códigos de acesso às facilidades ao plano de discagem

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer adicionar um novo conjunto de códigos de acesso às facilidades do seu sistema. Antes de atribuir um FAC na tela **Feature Access Code (FAC)**, o FAC deve estar de acordo com seu plano de discagem.

Neste exemplo, se você quiser atribuir um código de acesso 77 à facilidade Último número discado, adicione primeiramente um novo intervalo de FAC ao plano de discagem.

Para adicionar um intervalo de FAC entre 70 e 79:

1. Digite **`change dialplan`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Dial Plan Record** (Figura 6: Tela Dial Plan Record (Registrador de plano de discagem) na página 43).
2. Mova o cursor para a 7ª fila e a 2ª coluna.
3. Digite **fac** no campo selecionado.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Alterar códigos de acesso às facilidades

Os códigos de acesso às facilidades (FAC) permitem que os usuários ativem e desativem as facilidades de seus telefones. Um usuário que conhece o fac de uma facilidade não precisa de uma tecla programada para usá-la. Por exemplo, se você informar aos usuários que o FAC da facilidade Último número discado é *33, eles poderão discar novamente um número de telefone inserindo o FAC em vez de precisar de uma tecla Último número discado.

Várias facilidades já têm FACs definidos de fábrica. Você pode usar esses códigos padrão ou pode alterá-los para códigos que façam mais sentido para você. No entanto, todo FAC deve estar de acordo com seu plano de discagem e deve ser único. Para obter mais informações sobre o plano de discagem, consulte Compreender o plano de discagem na página 33.

Se você quiser alterar o código de acesso à facilidade Estacionamento de chamadas para *72:

1. Digite **`change feature-access-codes`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Feature Access Code (FAC)** (Figura 7: Tela Feature Access Code (FAC) (Código de acesso à facilidade) na página 49).

Figura 7: Tela Feature Access Code (FAC) (Código de acesso à facilidade)

```
                              FEATURE ACCESS CODE (FAC)

         Abbreviated Dialing List1 Access Code: #01
         Abbreviated Dialing List2 Access Code: #02
         Abbreviated Dialing List3 Access Code: #03
Abbreviated Dial - Prgm Group List Access Code: #04
                      Announcement Access Code: #05
                       Answer Back Access Code: 179
      Auto Alternate Routing (AAR) Access Code: 8
    Auto Route Selection (ARS) - Access Code 1: *9 Access Code 2: *33
                 Automatic Callback Activation: #55 Deactivation: *55
Call Forwarding Activation Busy/DA: #22    All: #44 Deactivation: *44
                         Call Park Access Code: *72
                       Call Pickup Access Code: #33
CAS Remote Hold/Answer Hold-Unhold Access Code: #06
                  CDR Account Code Access Code: #33
                        Change COR Access Code: *01
                   Change Coverage Access Code: #80

                  Data Origination Access Code: #09
                      Data Privacy Access Code: #10
               Directed Call Pickup Access Code: #11
```

2. Mova o cursor para o campo **Call Park Access Code**.
3. Digite ***72** no campo **Call Park Access Code** no lugar do código antigo.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

   Se você tentar inserir um código que já está atribuído a uma facilidade, o sistema avisará sobre o código duplicado e não permitirá que você continue até alterar um deles.

Nota:
Para remover um código de acesso à facilidade, exclua o FAC existente e deixe o campo em branco.

3: Gerenciar telefones

Esta seção explica como adicionar, trocar ou remover os telefones do seu sistema. Também fornece dicas para personalizar seu próprio telefone, para que você tenha as teclas de facilidades necessárias para diversas tarefas de administração e solução de problemas.

Nota:
Esta seção não ensina como administrar terminais atendedores ou telefones IP programáveis. Se você precisar adicionar ou modificar um atendedor ou um telefone IP programável, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Adicionar novos telefones

Quando você é solicitado a adicionar um novo telefone ao sistema, o que você faz primeiro? Para conectar um novo telefone, você precisa fazer três coisas:

- Localizar uma porta disponível.
- Fazer a instalação física da porta ao campo de conexão cruzada ou armário de terminação.
- Informar ao sistema de telefone o que você está fazendo.

Antes de determinar que porta usar para o novo telefone, você precisa determinar o tipo de telefone que está instalando, as portas disponíveis e o local onde deseja instalar o telefone.

Reunir informações necessárias

Reúna as seguintes informações:

1. Determine se o aparelho de telefone é analógico, digital, RDSI, IP ou híbrido.

   Você precisa dessas informações para determinar que tipo de porta necessita, porque o tipo de porta e o tipo de telefone devem ser correspondentes. Se não souber que tipo de telefone está usando, consulte a seção "Station", no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,* 03-300509, para obter uma lista de tipos de telefone e saber como programá-los.

Nota:
A Avaya deixou de oferecer suporte a alguns modelos de telefone mais antigos.

2. Registre a localização, o número da tomada e do fio.

   Você poderá encontrar essas informações na tomada onde deseja instalar o telefone, anotadas nos seus registros do sistema ou obtê-las com o técnico responsável pela instalação física.

3. Exiba as placas e portas disponíveis (ou módulos de mídia e portas).

   Para ver uma lista das portas disponíveis no sistema, digite **`list configuration stations`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **System Configuration** (Figura 8: Tela System Configuration (Configuração do sistema) na página 53).

Nota:
Como as informações variam ligeiramente de acordo com a configuração do sistema, este capítulo foi dividido em dois grupos: **Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650** e **Media Gateways G350 ou G700**.

Figura 8: Tela System Configuration (Configuração do sistema)

```
                         SYSTEM CONFIGURATION

Board                                                          Assigned Ports
Number     Board Type        Code        Vintage   u=unassigned t=tti p=psa

01A05      DIGITAL LINE      TN754B      000002      01 u  03 u  05 u  07 08
01A06      ANALOG LINE       TN742       000010      01 02 03 04 u  u  u  u
01B05      ANALOG LINE       TN746B      000008      u  u  u  u  u  u  u  u
                                                     u  u  u  u  u  u  u  u
01C04      ANALOG LINE       TN746B      000008      u  u  u  u  u  u  u  u
                                                     u  u  u  u  u  u  u  u
01C05      DIGITAL LINE      TN2224      000004      01 u  u  04 u  u  07 08
                                                     u  u  u  u  u  u  u  u

01C06      HYBRID LINE       TN762B      000004      01 02 P  P  P  P  P  P
01C09      MET LINE          TN735       000005      01 u  u  u  u  u  u  u
01C10      DIGITAL LINE      TN754       000004      u  u  u  u  u  u  u  u

001V2      DCP MM            MM712AP     HW02 FW005  u  u  u  u  u  u  u  u
001V3      ANA MM            MM711AP     HW03 FW016  u  u  u  u  u  u  u  u
```

A tela **System Configuration** mostra todas as placas (de circuito) ou módulos de mídia que estiverem disponíveis no sistema para a conexão de telefones. Você pode ver o número da placa, o tipo da placa e o estado de cada porta da placa.

4. Escolha uma porta disponível e registre o seu endereçamento de porta.

   Cada porta disponível ou não atribuída é indicada por um ‘u’. Escolha uma porta disponível a partir de um tipo de placa que corresponda ao seu tipo de telefone (como uma porta em uma placa analógica para um telefone analógico).

   Cada telefone deverá ter uma atribuição de porta válida, também chamada de endereçamento de porta. A combinação do número da placa com o número da porta forma o endereçamento da porta.

Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650:

Se você quiser conectar um telefone à terceira porta da placa 01C05, o endereçamento da porta será 01C0503 (01=gabinete, C=compartimento, 05=slot, 03=porta).

Media Gateways G350 ou G700:

Se você quiser conectar um telefone à terceira porta do módulo de mídia MM711, o endereçamento da porta será 001V303 (001=número do Media Gateway G700, V3=slot, 03=porta).

Nota:
Se você adicionar vários telefones de uma vez, é aconselhável imprimir em papel uma cópia da tela **System Configuration**.

- Para imprimir a tela em uma impressora conectada ao terminal do sistema, digite **`list configuration stations print`**. Pressione **Enter**.
- Para imprimir em uma impressora do sistema que você usa para relatórios programados, digite **`list configuration stations schedule immediate`**. Pressione **Enter**.

5. Escolha um ramal para o novo telefone. Anote as suas escolhas de porta e ramal nos registros em papel do seu sistema.

   O ramal escolhido não deve ter sido previamente atribuído e deve estar em conformidade com o seu plano de discagem. Você também deverá determinar se esse usuário precisa de um ramal que possa ser discado diretamente (DDR) ou acessado através de um número de telefone central.

Conectar o telefone fisicamente

Depois de reunir todas as informações, você estará pronto para conectar fisicamente a porta ao campo de conexão cruzada.

Se houver um representante da Avaya ou um técnico no local para finalizar as conexões físicas, você deverá avisá-los de que está pronto para adicionar o telefone ao sistema. Para solicitar que a Avaya instale as novas conexões, ligue para o representante da Avaya e faça um pedido.

Se você mesmo for responsável por fazer as conexões e tiver dúvidas sobre como conectar a porta ao campo de conexão cruzada, consulte o seu guia de instalação do sistema. Agora, você está pronto para configurar o sistema para que ele reconheça o novo telefone.

Completar as telas de ramal

As informações inseridas na tela **Station** informam ao sistema que o telefone existe e indicam as facilidades que você deseja ativar no telefone.

Para acessar a tela **Station** do novo telefone:

1. Digite **`add station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal do novo telefone. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** (Figura 9: Tela Station (Ramal) na página 56). O número do ramal e alguns valores de campo padrão são exibidos na tela. Por exemplo, a tela a seguir refere-se a um novo telefone no ramal 2345.

   Verifique se o ramal está de acordo com o seu plano de discagem. Também é possível utilizar o comando **`add station next`** para adicionar um telefone e atribuí-lo ao ramal seguinte que estiver disponível.

Figura 9: Tela Station (Ramal)

```
                                   STATION

Extension: 2345                       Lock Messages? _          BCC: ___
     Type: 8411D                      Security Code: _________   TN: 1
     Port: _______________          Coverage Path 1: ____       COR: 1
     Name: ________________________ Coverage Path 2: ____       COS: 1
                                    Hunt-to Station: ____

STATION OPTIONS
              Loss Group: ___         Personalized Ringing Pattern: 1
             Data Module? ___                     Message Lamp Ext: 2345
            Speakerphone: 2-way               Mute Button Enabled? y
        Display Language: english

                                                 Media Complex Ext: ____
                                                      IP Softphone? n
```

2. Digite o número do modelo do telefone no campo **Type**.

   Por exemplo, para instalar um telefone 8411D, digite **8411D** no campo **Type**. Observe que os campos exibidos podem mudar dependendo do modelo adicionado.

3. Digite o endereçamento da porta no campo **Port**.
4. No campo **Name**, digite o nome a ser associado com esse telefone.

   O nome que você digitar será mostrado nos telefones chamados que tiverem recursos de display. Além disso, algumas aplicações de mensagem recomendam a inserção do nome do usuário (sobrenome primeiro) e o respectivo ramal, para identificar o telefone.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Para fazer alterações nesse novo telefone, como atribuir rotas de cobertura ou teclas de facilidades, digite **`change station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal do novo telefone. Pressione **Enter**.

Usar modelos de ramal para adicionar telefones

Uma forma rápida de adicionar telefones é copiar as informações de um telefone já existente e modificá-las para cada novo telefone. Por exemplo, você pode configurar um telefone como modelo para um grupo de trabalho inteiro. Em seguida, basta duplicar o modelo da tela **Station** para adicionar todos os outros ramais do grupo.

Observe que apenas telefones do mesmo modelo podem ser duplicados. O comando de duplicação copia todas as configurações de facilidades de um telefone modelo para os novos telefones.

Para duplicar um telefone existente usando um modelo:

1. Digite **`display station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal da tela **Station** que você deseja duplicar para usar como um modelo. Pressione **Enter.** Verifique se esse ramal é aquele que você deseja duplicar.
2. Pressione **Cancel** para retornar ao prompt de comando.
3. Digite **`duplicate station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal que você deseja duplicar. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe uma tela **Station** duplicada em branco (Figura 10: Tela Station (Ramal) (duplicada) na página 57).

Figura 10: Tela Station (Ramal) (duplicada)

```
                                STATION

                                                 Security
Ext.    Port      Name                        Code        Room       Jack   Cable
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
______  _______   ___________________________ _________   _________  _____  _____
```

4. Digite o ramal, o endereçamento de porta e o nome do telefone de cada novo telefone que deseja adicionar.

   Os outros campos são opcionais. Você pode completá-los quando quiser.

5. Pressione **Enter** para salvar as alterações na memória do sistema.

Para fazer alterações nesses telefones, como atribuir rotas de cobertura ou teclas de facilidades, digite **`change station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal do telefone que você deseja modificar. Pressione **Enter**.

Usar um nome alternativo

Nem todos os modelos de telefone têm uma tela **Station** exclusiva no sistema. Você pode ter que usar um número do modelo disponível como um “nome alternativo” para outro. Se você precisar inserir um tipo de telefone que o sistema não reconheça ou suporte, use um nome alternativo.

Por exemplo, é possível que você precise instalar um modelo de telefone mais recente do que o seu sistema. Nesse caso, você pode usar um modelo disponível que melhor corresponda às facilidades do seu telefone. Você pode consultar o manual do telefone para determinar o nome alternativo a ser usado. Se o seu manual não contiver essas informações, entre em contato com a linha de suporte do Communication Manager, para obter um nome alternativo apropriado.

Por exemplo, criaremos dois nomes alternativos: um para incluir um novo telefone 6220 e outro para incluir modems no sistema.

1. Consulte o manual do seu novo telefone para localizar o nome alternativo correto.

   Neste exemplo, determinamos que o telefone 6220 deverá ser programado em um sistema mais antigo como um telefone 2500.

2. Digite **`change alias station`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Alias Station** (Figura 11: Tela Alias Station (Ramal com nome alternativo) na página 59).

Figura 11: Tela Alias Station (Ramal com nome alternativo)

```
                         ALIAS STATION

     Alias Set Type                 Supported Set Type
        6220                            2500
        modem                           2500
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____
        _____                           _____

  '#' indicates previously aliased set type is now native
```

3. Digite **6220** no campo **Alias Set Type**.

   Esse é o nome ou modelo do telefone não suportado.

4. Digite **2500** no campo **Supported Set Type**.

   Esse é o nome ou modelo do telefone suportado.

5. Digite **modem** no segundo campo **Alias Set Type**.

   Você pode atribuir qualquer nome ao telefone com nome alternativo. Depois que o nome alternativo tiver sido definido, é possível utilizar o telefone com nome alternativo no campo **Type** da tela **Station**.

6. Digite **2500** no segundo campo **Supported Set Type**.

   A digitação de 2500 indica ao sistema que esses modelos são dispositivos analógicos básicos.

7. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Agora, você poderá seguir as instruções para adicionar um novo telefone (ou um fax ou modem). O Communication Manager agora reconhece o novo tipo (6220 ou modem) inserido no campo **Type**.

Certifique-se de consultar o manual do seu telefone para obter instruções sobre como definir teclas de facilidades e de apresentação de chamada.

Nota:
Se você precisar usar um nome alternativo para um telefone, talvez não consiga aproveitar as vantagens de todas as facilidades do novo telefone.

Adicionar ou alterar teclas de facilidades

Depois de adicionar um telefone ao sistema, você poderá usar a tela **Station** para alterar as configurações do telefone, como adicionar ou alterar as atribuições de teclas de facilidades. O sistema permite que você atribua facilidades ou funcionalidades a cada tecla programável. Depende de você decidir quais facilidades deseja para cada telefone e que facilidade deseja atribuir a cada tecla.

Nota:
Se os seus telefones forem da série 6400, os usuários poderão administrar algumas de suas próprias teclas de facilidades. Para obter mais informações, consulte "Setting up Terminal Self Administration" no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Para atribuir teclas de facilidades:

1. Digite **`change station`** ***n***, onde ***n*** é o ramal do telefone que você deseja modificar. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station**.

2. Clique em **Next** até que o campo **Feature Button Assignment** seja exibido.

   Alguns telefones têm vários grupos de teclas de facilidades. Verifique se você está alterando a tecla correta. Se você não souber que tecla do telefone está mapeada para cada campo de atribuição de tecla, consulte o manual do telefone ou o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

3. Mova o cursor para o campo que você deseja alterar.
4. Digite o nome da tecla que corresponde à facilidade que deseja adicionar.

   Para determinar os nomes das teclas de facilidades, pressione **Help** ou consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Alguns telefones têm atribuições padrão para suas teclas. Por exemplo, a figura a seguir mostra que o 8411D inclui padrões para 12 teclas programáveis associadas ao display. Ele já tem atribuições para facilidades como Deixar pedido de rechamada (lwc) e Redirecionamento de chamadas (call-fwd).

Figura 12: Atribuições de teclas programáveis padrão para um telefone 8411D

```
                           STATION
SOFTKEY BUTTON ASSIGNMENTS

 1: lwc-store
 2: lwc-cancel
 3: auto-cback
 4: timer
 5: call-fwd    Ext: _____
 6: call-park
 7: date-time
 8: priority
 9: abr-prog
10: abr-spchar  Char: ~p
11: abr-spchar  Char: ~m
12: abr-spchar  Char: ~w
```

Se você não usar um nome alternativo, poderá facilmente atribuir outras facilidades a essas teclas se tiver necessidades diferentes.

Se você usar um nome alternativo, deverá deixar as atribuições da tecla padrão programável associada ao display. O sistema permite alterar as atribuições das teclas na tela, e as facilidades funcionarão no telefone com nome alternativo. Contudo, as etiquetas da tela não serão alteradas.

Personalizar seu telefone

Esta seção fornece recomendações para configurar ou aperfeiçoar o seu telefone pessoal. Você precisa de um telefone que seja potente o bastante para permitir que você use todas as facilidades que poderá dar a outros funcionários. Talvez você queira adicionar teclas de facilidades que lhe permitam monitorar ou testar o sistema, para que possa solucionar os problemas do sistema a partir do seu telefone.

Será muito mais fácil monitorar e testar o seu sistema se você tiver um telefone com:

- Um display grande com muitas teclas (como 8434D ou 8410D)
- Uma classe de serviço (COS) que tem permissões de terminal atendedor
- As seguintes teclas de facilidades
  - Violações de segurança e ACA (atribuir a teclas com indicador luminoso)
  - Verificação de ocupação
  - Tecla de recuperação de mensagem de cobertura
  - Teclas de alarme principal/secundário
  - Teclas de identificação de tronco
  - Tecla Verificar

Ao selecionar um telefone, é aconselhável determinar se você deseja colocar esse telefone na sua mesa ou na sala de gerenciamento dos sistemas. Se o telefone estiver na sala de gerenciamento dos sistemas (próximo ao terminal de administração do sistema), você poderá rapidamente adicionar ou remover teclas de facilidades para testar recursos e facilidades. Você pode decidir que deseja um telefone na sua mesa e na sala de gerenciamento dos sistemas. A opção é sua.

Você também pode achar interessante configurar vários telefones para testar aplicações e facilidades antes de oferecê-las aos usuários. Talvez você queira ter um telefone que imite cada tipo de telefone de usuário existente na sua organização. Por exemplo, se você tiver quatro modelos de telefone básicos, um para os executivos, um para o departamento de marketing, um para os técnicos e outro para os outros funcionários, poderá desejar ter exemplos de cada um desses telefones para poder testar as novas facilidades ou opções. Quando estiver satisfeito com o funcionamento de uma alteração no telefone de teste, você poderá fazer a alteração para todos os usuários desse grupo.

Atualizar telefones

Se quiser alterar os tipos de telefone de um usuário e não precisar alterar as suas localizações, basta acessar a tela **Station** desse ramal e inserir o número do novo modelo.

Nota:
Esse método só pode ser utilizado se o novo tipo de telefone corresponder ao tipo de porta existente (como telefone digital com uma porta digital).

Por exemplo, se um usuário no ramal 4556 tiver um telefone 7410+ e você quiser substituí-lo por um novo telefone 6408D+:

1. Digite **`change station 4556`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** referente ao ramal 4556.

2. No campo **Type**, substitua `7410+` por **6408D+**.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

   Agora, você pode acessar as funções e as teclas de facilidades que correspondem a um telefone 6408D+.

Trocar telefones

Freqüentemente, é necessário transferir ou trocar telefones. Por exemplo, funcionários que mudam de uma sala para outra podem preferir levar seus telefones.

Trocar telefones não-IP

Para trocar um telefone não-IP (telefone A) por outro (telefone B), altere a atribuição de porta do A para **x**, altere a atribuição de porta do B para a antiga porta do A e, finalmente, altere **x** do telefone A para a antiga porta do B.

Essas instruções de troca funcionarão apenas se os dois telefones forem do mesmo tipo (digital, analógico, etc.).

Nota:
Você pode utilizar a inicialização de programação de terminal (TTI) para fundir um ramal com porta x com uma porta válida. Também é possível utilizar o Rearranjo automático de telefones pelo cliente (ACTR) para desconectar determinados telefones de um local e movê-los para um novo local sem administração adicional do sistema. Para obter informações sobre TTI e ACTR, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Trocar telefones IP

Para trocar um telefone IP, basta movê-lo e atualizar os dados do local (consulte a etapa 7 das instruções a seguir). Nos telefones IP, também é necessário atualizar o número de emergência (911, nos Estados Unidos). Consulte ELIN E911 para ramais IP conectados na página 95, para obter mais informações.

Por exemplo, para trocar telefones para o ramal 4567 (porta 01C0505) e o ramal 4575 (porta 01C0516), execute os procedimentos a seguir:

1. Digite **`change station 4567`**. Pressione **Enter**.
2. Registre o endereçamento de porta atual (`01C0505`) e digite **`x`** no campo **Port**.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.
4. Digite **`change station 4575`**. Pressione **Enter**.
5. Registre o endereçamento de porta atual (`01C0516`).
6. Digite **01C0505** no campo **Port**.

   Essa é a porta que estava atribuída ao ramal 4567.
7. Atualize os campos **Room** e **Jack**.
8. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.
9. Digite **`change station 4575`** novamente. Pressione **Enter**.
10. Digite **01C0516** no campo **Port**.

    Essa é a porta que estava atribuída ao ramal 4575.
11. Atualize os campos **Room** e **Jack**.
12. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.
13. Desconecte fisicamente os telefones e mova-os para seus novos locais.

Quando você trocar os telefones, o sistema manterá as atribuições antigas de teclas. Se você estiver efetuando uma troca para um telefone com teclas programáveis, esse telefone poderá ter atribuições de tecla duplicadas porque as teclas programáveis possuem atribuições padrão. Verifique as atribuições de tecla e, se necessário, modifique-as.

Remover telefones

Antes de remover fisicamente um telefone do sistema, verifique o estado do telefone, remova-o de qualquer grupo ou lista de uso e, em seguida, exclua-o da memória do sistema.

Por exemplo, para remover um telefone do ramal 1234:

1. Digite **`status station 1234`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **General Status**.

2. Verifique se o telefone:

   - está conectado à tomada;
   - está livre (sem fazer ou receber chamadas);
   - não tem mensagens em espera (indicador luminoso de mensagem em espera);
   - não tem teclas ativas (como Enviar todas as chamadas ou Redirecionamento de chamadas).

3. Digite **`list groups-of-extension 1234`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Extension Group Membership**. A tela **Extension Group Membership** mostrará se o ramal é membro de algum dos grupos do sistema.

4. Pressione **Cancel** quando tiver terminado de analisar a tela **Extension Group Membership**.

5. Se o ramal pertencer a um grupo, acesse a tela do grupo e exclua o ramal desse grupo.

   Por exemplo, se o ramal 1234 pertencer ao grupo de captura 2, digite **`change pickup group 2`** e exclua o ramal da lista.

6. Digite **`list usage extension 1234`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Usage**. A tela **Usage** mostra se o ramal é usado em algum dos vetores, se tem apresentações de chamadas em ponte ou se é usado como um controlador.

7. Pressione **Cancel** quando tiver terminado de analisar a tela **Usage**.

8. Se o ramal for exibido na tela **Usage**, acesse a tela de facilidade apropriada e exclua o ramal.

   Por exemplo, se o ramal 1234 pertencer a um grupo de busca 2, digite **`change hunt group 2`** e exclua o ramal da lista.

9. Digite **`change station 1234`**. Pressione **Enter**.
10. Exclua quaisquer apresentações de chamadas em ponte ou entradas pessoais de discagem abreviada. Pressione **Enter**.
11. Digite **`remove station 1234`**. Pressione **Enter**.

    O sistema exibe a tela **Station** desse telefone para que você possa verificar se está removendo o telefone correto.

Nota:
Registre a atribuição de porta dessa tomada caso deseje usá-la de novo posteriormente.

12. Se esse for o telefone correto, pressione **Enter**.

    O sistema responderá com a mensagem: **command successfully completed**.

    Se o sistema responder com uma mensagem de erro, o telefone está ocupado ou ainda pertence a um grupo. Pressione **Cancel** para parar a solicitação, corrija o problema e digite **`remove station 1234`** novamente.
13. Remova o ramal do serviço de correio de voz se o ramal tiver uma caixa postal no correio de voz.
14. Digite **`save translation`**. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Você não precisa excluir o ramal das rotas de cobertura. O sistema automaticamente ajusta as rotas de cobertura para eliminar o ramal.

Agora, você pode desconectar o telefone da tomada e guardá-lo para uso futuro. Você não precisa desconectar o cabeamento no campo de conexão cruzada. O ramal e o endereçamento de porta permanecem disponíveis para atribuição posterior.

Depois de um telefone ser removido com êxito, ele é permanentemente apagado da memória do sistema. Se quiser reativar o telefone, você terá que adicioná-lo novamente como se fosse um novo telefone.

4: Gerenciar facilidades

Esta seção explica como administrar algumas das principais facilidades do Communication Manager. Ela oferece instruções sobre como alterar parâmetros de facilidades, usar discagem abreviada, criar grupos de captura, configurar redirecionamento de chamadas, definir rotas de cobertura e administrar apresentações de chamadas em ponte.

Alterar parâmetros de facilidades

Você pode modificar os parâmetros do sistema que são associados com algumas das facilidades do sistema. Por exemplo, você pode utilizar os parâmetros do sistema para tocar música se os chamadores estiverem aguardando ou para permitir transferências de tronco para tronco no sistema.

Nota:

A maioria dos parâmetros relacionados ao sistema pode ser encontrada na tela **Feature-Related System Parameters**. Contudo, se a sua versão do DEFINITY ECS for a R6.3.1 ou posterior, alguns parâmetros passaram para novas telas, como a tela **System Parameters Call Coverage/Call Forwarding**. Consulte o manual referente ao seu software.

Em geral, a Avaya define os parâmetros do seu sistema quando ele é instalado. No entanto, você pode alterar esses parâmetros à medida que as necessidades da sua organização mudam.

Como exemplo, digamos que a sua empresa utiliza a facilidade Estacionamento de chamadas, na qual uma chamada pode ser colocada em espera e capturada a partir de qualquer outro telefone do sistema. Você precisará alterar o limite de tempo para as chamadas estacionadas de 10 para 5 minutos.

Para alterar o tempo limite para as chamadas estacionadas:

1. Digite **`change system-parameters features`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Feature-Related System Parameters** (Figura 13: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades) na página 70).

Figura 13: Tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados às facilidades)

```
                      FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

                             Self Station Display Enabled? n
                                  Trunk-to-Trunk Transfer? none
  Automatic Callback - No Answer Timeout Interval (rings): 3
                     Call Park Timeout Interval (minutes): 5
      Off-Premises Tone Detect Timeout Interval (seconds): 20
                               AAR/ARS Dial Tone Required? y
            Music (or Silence) On Transferred Trunk Calls: no
                         DID/Tie/ISDN Intercept Treatment: attd
                Messaging Service Adjunct (MSA) Connected? n
 Internal Auto-Answer for Attd-Extended/Transferred Calls? transferred
                Automatic Circuit Assurance (ACA) Enabled? n
           Abbreviated Dial Programming by Assigned Lists? n
     Auto Abbreviated/Delayed Transition Interval (rings): 2
                  Protocol for Caller ID Analog Terminals: Bellcore
  Display Calling Number for Room to Room Caller ID Calls? n
```

2. Digite **5** no campo **Call Park Timeout Interval (minutes)**.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

   Se uma chamada estacionada não for respondida dentro de cinco minutos, ela retornará a um atendedor ou ao usuário que a tiver estacionado.

Para obter detalhes sobre como alterar outros parâmetros do sistema relacionados às facilidades, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Configurar a discagem abreviada

A Discagem abreviada é, às vezes, chamada de discagem rápida. Ela permite que você disque um código curto no lugar de um ramal ou um número de telefone.

Quando disca códigos de discagem abreviada ou pressiona as teclas de discagem abreviada, você acessa números armazenados em listas especiais. Essas listas podem ser pessoais (sua lista de números), de grupo (uma lista de todo o departamento), do sistema (uma lista de todo o sistema) ou de números avançados (permite uma lista mais longa de números). A versão e o tipo do seu sistema determinam que listas estão disponíveis e quantas entradas você pode ter em cada lista.

Nota:
Observe que esta seção não ensina como administrar telefones IP programáveis ou telefones IP de tela. Se você precisar configurar um telefone IP, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Como exemplo, vamos definir uma nova lista de grupo:

1. Digite **`add abbreviated-dialing group next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Abbreviated Dialing List** (Figura 14: Tela Abbreviated Dialing List (Lista de discagem abreviada) na página 72). No nosso exemplo, a próxima lista de grupo disponível é o grupo 3.

Figura 14: Tela Abbreviated Dialing List (Lista de discagem abreviada)

```
                              ABBREVIATED DIALING LIST

                                 Group List: 3
   Size (multiple of 5): ___        Program Ext: _____   Privileged? _
DIAL CODE
          11: ________________________
          12: ________________________
          13: ________________________
          14: ________________________
          15: ________________________
```

2. Digite um número, que seja múltiplo de 5, no campo **Size**. Esse número define o número de entradas na sua lista de discagem.

   Por exemplo, se você tiver 8 números de telefone que queira armazenar na lista, digite **10** no campo **Size**.

3. Se você quiser que outro usuário seja capaz de adicionar números nessa lista, digite o ramal dele no campo **Program Ext**.

   Por exemplo, se desejar que o usuário do ramal 4567 possa alterar a lista de grupos 3, digite **4567** nesse campo.

4. Digite os números de telefone que deseja armazenar, um para cada código de discagem.

   Cada número de telefone pode ter até 24 dígitos.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Você pode exibir sua nova lista de discagem abreviada para verificar se as informações estão corretas ou para imprimir uma cópia da lista para seus registros em papel.

Depois de definir uma lista de grupos, você precisa definir os telefones que podem usar a lista. Por exemplo, vamos configurar o ramal 4567 para que ele tenha acesso à nova lista de grupos.

Para conceder ao ramal 4567 acesso à lista do grupo 3:

1. Digite **`change station 4567`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** referente ao ramal 4567.

2. Clique em **Next** até que os campos **Abbreviated Dialing List** sejam exibidos (Figura 15: Tela Station (Ramal) na página 73).

Figura 15: Tela Station (Ramal)

```
                                STATION
SITE DATA
     Room: _______                                     Headset? n
     Jack: _______                                     Speaker? n
    Cable: _______                                    Mounting? d
    Floor: _______                                 Cord Length: 0
 Building: _______                                  Set Color: ______

 ABBREVIATED DIALING
      List1: group   3_    List2: _________    List3: _________

 HOT LINE DESTINATION
     Abbreviated Dialing List Number (From above 1, 2 or 3): __
                                                 Dial Code: _____

     Line Appearance: _________
```

3. Digite **group** em qualquer um dos campos **List**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibirá um campo do número da lista em branco.

4. Digite **3** no campo do número da lista.

   Quando atribui uma lista de grupo ou pessoal, você também deve especificar o número da lista pessoal ou o número da lista de grupo.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

O usuário no ramal 4567 agora pode usar essa lista discando o FAC da lista e o código de discagem para o número que deseja discar.

Criar grupos de captura

Um grupo de captura é uma lista de ramais em que cada membro do grupo pode atender às chamadas de outro membro usando seu próprio telefone.

Por exemplo, se você quiser que todos os funcionários do departamento pessoal possam atender às chamadas em qualquer ramal do departamento (caso alguém esteja fora da sua mesa), crie um grupo de captura que contenha todos os ramais do departamento pessoal. Os membros de um grupo de captura devem estar localizados na mesma área local, para que possam ouvir os outros ramais na chamada de grupo.

Nota:
Observe que cada ramal pode pertencer a apenas um grupo de captura. Além disso, o número máximo de grupos de captura pode ser limitado pela configuração do seu sistema.

Para criar um grupo de captura:

1. Digite **`add pickup-group next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Pickup Group** (Figura 16: Tela Pickup Group (Grupo de captura) na página 75). O sistema seleciona o próximo número de grupo para o novo grupo de captura.

Figura 16: Tela Pickup Group (Grupo de captura)

```
                          PICKUP GROUP

          Group Number: __

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS

    Ext     Name                         Ext     Name
  1: _____                           14: _____
  2: _____                           15: _____
  3: _____                           16: _____
  4: _____                           17: _____
  5: _____                           18: _____
  6: _____                           19: _____
  7: _____                           20: _____
  8: _____                           21: _____
  9: _____                           22: _____
 10: _____                           23: _____
 11: _____                           24: _____
 12: _____                           25: _____
 13: _____
```

2. Digite o ramal de cada membro do grupo.

   Até 50 ramais podem pertencer a um único grupo.

3. Pressione **Enter** para salvar a sua nova lista de grupos.

   O sistema automaticamente completa o campo de nome quando você pressiona **Enter** para salvar suas alterações.

Depois de definir um grupo de captura, você poderá atribuir teclas de captura de chamada para cada telefone do grupo ou poderá dar a cada membro o FAC de captura de chamada. Use a tela **Station** para atribuir teclas de captura de chamada.

Para permitir que os usuários atendam às chamadas que não estiverem em seu grupo de captura, você pode utilizar a facilidade Captura de chamada direta. Para permitir que membros de um grupo de captura atendam chamadas dirigidas a outro grupo de captura, você pode adicionar um grupo ampliado de captura. Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Configurar o redirecionamento de chamadas

Esta seção explica como administrar vários tipos de redirecionamento de chamadas automático. Em geral, a cobertura de chamadas refere-se ao que ocorre com as chamadas recebidas. Para oferecer redirecionamento de chamadas para seus usuários, atribua a cada ramal uma Classe de serviço (COS) que permite redirecionamento de chamadas. Em seguida, atribua as teclas de redirecionamento de chamadas aos telefones de usuário ou forneça-lhes o FAC de redirecionamento de chamadas para que eles possam redirecionar as chamadas facilmente. Utilize a tela **Station** para atribuir a COS e quaisquer teclas de redirecionamento de chamadas.

Dentro de cada COS, você pode determinar se os usuários dessa COS terão as seguintes facilidades de redirecionamento de chamadas:

- Redirecionamento de todas as chamadas — permite que os usuários redirecionem todas as chamadas recebidas para um ramal, um atendedor ou um número de telefone externo.
- Redirecionamento de chamadas quando ocupado/Sem atendimento — permite que os usuários redirecionem as chamadas apenas se seus ramais estiverem ocupados ou se não atenderem.
- Redirecionamento de chamadas externo à rede — evita que os usuários direcionem chamadas para números que estejam fora da rede do sistema.

Como administrador, você pode administrar os parâmetros de redirecionamento de chamadas em todo o sistema, para controlar quando as chamadas são redirecionadas. Utilize a tela **System Parameters - Call Coverage/Call Forwarding** para definir o número de vezes que um ramal toca antes que o sistema redirecione a chamada porque o usuário não a atendeu (Intervalo sem atendimento CFWD). Por exemplo, se você deseja que as chamadas toquem 4 vezes em um ramal e, caso não sejam atendidas, sejam redirecionadas para o número de redirecionamento, defina esse parâmetro como 4. Observe que esse parâmetro também afeta a cobertura de chamadas; portanto, uma chamada toca 4 vezes a cada ponto de cobertura.

Também é possível utilizar a tela **System Parameters Call Coverage/Call Forwarding** para determinar se o telefone para o qual foi redirecionada a chamada pode cancelar o redirecionamento de chamadas, permitindo que o telefone de onde parte o redirecionamento as receba (Cancelar redirecionamento de chamadas). Por exemplo, se um executivo direcionar as chamadas recebidas para um atendedor e ele, por sua vez, precisar fazer uma chamada para o executivo, a chamada só poderá ser feita se Cancelar redirecionamento de chamadas estiver definida como **y**.

Para determinar os ramais que estão com o redirecionamento de chamadas ativado:

1. Digite **`list call-forwarding`**. Pressione **Enter**.

   Esse comando lista todos os ramais que foram redirecionados, com cada número de redirecionamento.

Nota:
Se o sistema for V1, V2 ou V3, quando quiser verificar se um ramal específico foi redirecionado basta digitar **`status station`** ***n***, onde ***n*** corresponde ao ramal em questão.

facilidades

Criar rotas de cobertura

Esta seção explica como administrar vários tipos de cobertura de chamadas. Você pode administrar rotas de cobertura para todas as chamadas recebidas ou definir rotas para determinados tipos de chamadas, como aquelas feitas para telefones ocupados. Você pode definir para onde as chamadas recebidas serão redirecionadas caso não sejam atendidas, e em que ordem elas serão redirecionadas para outros locais.

Por exemplo, você pode definir a cobertura para tocar no telefone chamado; em seguida, transferi-la para um atendedor caso a chamada não seja atendida; e, finalmente, acessar uma caixa postal no correio de voz, caso o atendedor não esteja disponível.

Com a cobertura de chamadas, o sistema redireciona uma chamada para ramais de atendimento alternativos quando ninguém atender no primeiro ramal. Um ramal pode ter até 6 pontos de atendimento alternativos.

Nota:

Se você tiver um sistema com uma versão mais antiga do software, poderá ter apenas 3 posições de atendimento.

O sistema verifica cada ramal na seqüência até conectar a chamada. Essa seqüência de ramais alternativos é chamada de rota de cobertura.

O sistema redireciona as chamadas com base em determinados critérios. Por exemplo, você pode ter uma chamada redirecionada para a cobertura sem, nem mesmo, tocar no aparelho principal, ou após um determinado número de toques, ou quando uma ou todas as apresentações de chamadas (linhas) estiverem ocupadas. Você pode definir a cobertura de forma diferente para chamadas internas (de dentro) e externas (de fora) e de forma individual para critérios diferentes. Você pode decidir que as chamadas externas para telefones ocupados possam usar a mesma cobertura que chamadas internas para telefones com a facilidade Não perturbe ativa.

Para criar uma rota de cobertura:

1. Digite **`add coverage path next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Coverage Path** (Figura 17: Tela Coverage Path (Rota de cobertura) na página 79). O sistema atribui o próximo número de rota de cobertura na seqüência das rotas de cobertura. Nosso exemplo mostra a rota de cobertura número 2.

2. Digite um número de rota de cobertura no campo **Next Path Number**.

   O campo **Next Path Number** é opcional. O número é a rota de cobertura para a qual as chamadas serão redirecionadas, se os critérios de cobertura da rota atual não corresponderem ao estado da chamada. Se os critérios da próxima rota corresponderem ao estado da chamada, eles serão utilizados para redirecionar a chamada; nenhuma outra rota será procurada.

Figura 17: Tela Coverage Path (Rota de cobertura)

```
                              COVERAGE PATH

               Coverage Path Number: 2        Hunt after Coverage? n
                   Next Path Number: ____     Linkage:
COVERAGE CRITERIA
Station/Group Status   Inside Call   Outside Call
             Active?            n              n
               Busy?            y              y
       Don’t Answer?            y              y   Number of Rings: 2
                All?            n              n
 DND/SAC/Goto Cover?            y              y

COVERAGE POINTS
Terminate to Coverage Pts. with Bridged Appearance? __
      Point1: ____        Point2: ____        Point3: ____
      Point4: ____        Point5: ____        Point6: ____
```

3. Preencha os campos **Coverage Criteria**.

   Você pode ver que o padrão define critérios idênticos para chamadas internas e externas. O sistema define a cobertura que deve ocorrer em um telefone ocupado, se a chamada não for atendida após um determinado número de toques, bem como se as teclas DND (Não perturbe), SAC (Enviar todas as chamadas) ou Ir para cobertura forem pressionadas ou FACs forem discados.

4. Preencha os campos **Point** com os ramais desejados para os pontos de cobertura.

   Cada ponto de cobertura pode ser um ramal, um grupo de busca, um grupo de atendimento de cobertura, um número remoto, um VDN ou um atendedor.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Atribua agora a nova rota de cobertura a um usuário. Por exemplo, vamos atribuir essa nova rota de cobertura ao ramal 2054:

1. Digite **`change station 2054`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** referente ao ramal 2054.

2. Digite **2** no campo **Coverage Path 1**.

   Para fornecer ao ramal 2054 outra rota de cobertura, você pode digitar um outro número de rota de cobertura no campo **Coverage Path 2**.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Nota:
Se você quiser ver quais ramais ou grupos usam uma rota de cobertura específica, digite **`display coverage sender group`** ***n***, onde ***n*** é o número da rota de cobertura. É necessário determinar os ramais que usam uma rota de cobertura antes de alterá-la.

Definir cobertura de acordo com a hora do dia

A tela **Time Of Day Coverage Table** permite que você redirecione as chamadas para rotas de cobertura de acordo com o horário e o dia da semana em que a chamada é recebida.

Importante:

Você precisa definir as rotas de cobertura que deseja usar antes de definir o horário do plano de cobertura.

Como exemplo, digamos que você queira administrar o sistema de forma que as chamadas para o ramal 2054 sejam redirecionadas para um colega de trabalho no escritório das 8h às 17h30 e para um escritório em casa das 17h30 às 20h nos dias úteis. Você quer redirecionar as chamadas para o correio de voz após as 20h nos dias úteis e nos fins de semana.

Para configurar um plano de cobertura de acordo com a hora do dia que redirecione as chamadas conforme o nosso exemplo acima:

1. Digite **`add coverage time-of-day next`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Time Of Day Coverage Table** e seleciona o próximo número da tabela não definido na seqüência dos números da tabela de horários. Se esse for o primeiro plano de cobertura de horário no seu sistema, o número da tabela será 1. Anote o número da tabela para que você possa atribuí-lo aos ramais posteriormente.

Figura 18: Tela Time of Day Coverage Table (Tabela de cobertura com a hora do dia)

```
                      TIME OF DAY COVERAGE TABLE

     Act    CVG    Act    CVG    Act    CVG    Act    CVG    Act   CVG
     Time   PATH   Time   PATH   Time   PATH   Time   PATH   Time PATH
Sun  00:00  3      __:__  _      __:__  _      __:__  _       __:__  _
Mon  00:00  3      08:00  1      17:30  2      20:00  3       __:__  _
Tue  00:00  3      08:00  1      17:30  2      20:00  3       __:__  _
Wed  00:00  3      08:00  1      17:30  2      20:00  3       __:__  _
Thu  00:00  3      08:00  1      17:30  2      20:00  3       __:__  _
Fri  00:00  3      08:00  1      17:30  2      20:00  3       __:__  _
Sat  00:00  3      __:__  _      __:__  _      __:__  _       __:__  _
```

2. Para definir seu plano de cobertura, digite o horário e o número da rota para cada dia da semana e período de tempo.

   Digite a hora em um formato de 24 horas do mais cedo para o mais tarde. Para esse exemplo, considere que a rota de cobertura 1 vai para o colega de trabalho, a rota 2 para casa e a rota 3 para o correio de voz.

   Defina sua rota para as 24 horas do dia. Se você não listar uma rota de cobertura para um determinado período de tempo, o sistema não oferecerá cobertura durante esse horário.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Agora atribua a cobertura de acordo com a hora do dia a um usuário. Por exemplo, nós usamos o ramal 2054:

1. Digite **`change station 2054`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** referente ao ramal 2054.

2. Mova o cursor para **Coverage Path 1** e digite a letra **t** e o número da **Time Of Day Coverage Table**.

3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Agora as chamadas para o ramal 2054 são redirecionadas para cobertura dependendo do dia e da hora em que cada chamada é recebida.

Criar grupos de atendimento de cobertura

Você pode criar um grupo de atendimento de cobertura para que até oito telefones toquem simultaneamente, quando as chamadas forem direcionadas para o grupo. Qualquer um do grupo de atendimento pode atender a chamada recebida.

Para adicionar um grupo de atendimento de cobertura:

1. Digite **`add coverage answer-group next`**.
   Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Coverage Answer Group** (Figura 19: Tela Coverage Answer Group (Grupo de atendimento de cobertura) na página 83).

Figura 19: Tela Coverage Answer Group (Grupo de atendimento de cobertura)

```
                                   COVERAGE ANSWER GROUP

                                  Group Number: ____
                                    Group Name: COVERAGE_GROUP_

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
   Ext   Name (first 26 characters)   Ext   Name (first 26 characters)
1: ____                             5: ____
2: ____                             6: ____
3: ____                             7: ____
4: ____                             8: ____
```

2. No campo **Group Name**, digite um nome para identificar o grupo de cobertura.
3. No campo **Ext**, digite os ramais de cada membro do grupo.
4. Pressione **Enter** para salvar sua nova lista de grupos.

   O sistema automaticamente preencherá o campo **Name** quando você pressionar **Enter**.

facilidades

Configurar cobertura avançada de chamadas

Cobertura avançada de chamadas recebidas:

- redireciona as chamadas com base no horário;
- permite a cobertura de chamadas que forem redirecionadas para posições fora do servidor local onde estiver sendo executado o Communication Manager;
- permite aos usuários alternar entre duas opções de cobertura (determinadas rotas principais de cobertura ou tabelas de horário).

Cobertura de chamadas redirecionadas para uma posição remota

É possível oferecer cobertura para as chamadas que tiverem sido redirecionadas para localidades externas (sua residência, por exemplo). Essa facilidade, denominada Cobertura de chamadas redirecionadas para fora da rede (CCRON), permite redirecionar chamadas para a rede pública e retornar as chamadas não atendidas para o processamento da cobertura.

Antes de começar

- Na tela **Optional Features**, verifique se o campo **Coverage of Calls Redirected Off-Net Enabled** está definido como **y**. Se o campo **Coverage of Calls Redirected Off-Net Enabled** não estiver definido como **y**, entre em contato com o representante da Avaya.

  Para exibir a tela **Optional Features**, digite **`system-parameters customer-options`**. Pressione **Enter**.

- São necessárias portas classificadoras de chamadas em todas as situações, exceto para a sinalização ponto a ponto RDSI. Na sinalização ponto a ponto RDSI, o protocolo RDSI faz a classificação das chamadas. Em todos os demais casos, utilize um dos seguintes:
  - Placa tone/clock com classificador de chamadas — detector de tons. Para obter mais informações sobre a placa de circuito, consulte o *Guia de hardware do Avaya Communication Manager*.
  - Placa classificadora de chamadas — detectora de tons.

Para fornecer a cobertura das chamadas redirecionadas para uma posição remota:

1. Digite **`change system-parameters coverage-forwarding`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **System Parameters - Call Coverage/ Call Forwarding**.

2. Clique em **Next** até que o campo **Coverage of Calls Redirected Off-Net Enabled** seja exibido (Figura 20: Tela System Parameters – Call Coverage/Call Forwarding (Parâmetros do sistema – Cobertura de chamadas/Redirecionamento de chamadas) na página 85).

Figura 20: Tela System Parameters – Call Coverage/Call Forwarding (Parâmetros do sistema – Cobertura de chamadas/Redirecionamento de chamadas)

```
change system-parameters coverage-forwarding                    page 2

           SYSTEM PARAMETERS -- CALL COVERAGE / CALL FORWARDING

COVERAGE OF CALLS REDIRECTED OFF-NET (CCRON)

                     Coverage of Calls Redirected Off-Net Enabled? y
Activate Answer Detection (Preserve SBA) On Final CCRON Cvg Point? y
                                Ignore Network Answer Supervision? n
               Disable call classifier for CCRON over ISDN trunks? n
```

facilidades

3. No campo **Coverage of Calls Redirected Off-Net Enabled**, digite **y**.

   Isso instruirá o Communication Manager a monitorar o andamento de uma cobertura ou de uma chamada redirecionadas para fora da rede e a fornecer a ampliação do tratamento de cobertura das chamadas não atendidas.
4. No campo **Activate Answer Detection (Preserves SBA) On Final CCRON Cvg Point**, deixe o padrão **y** inalterado.
5. No campo **Ignore Network Answer Supervision**, deixe o padrão **n** inalterado.
6. No campo **Immediate Redirection On Receipt Of PROGRESS Inband Information**, deixe o padrão **n** inalterado.
7. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Definir cobertura para chamadas redirecionadas para os números externos

Você pode administrar o sistema para permitir que as chamadas da cobertura sejam redirecionadas para números fora da rede (externos) ou da rede pública. Alguns sistemas permitem o envio de uma chamada a um telefone externo, porém não monitoram a chamada depois que ela deixa o sistema. Com essa cobertura remota de chamadas, faça com que o número externo seja o último ponto de cobertura em um caminho.

Em sistemas mais novos, você pode ter a opção de usar a facilidade Cobertura de chamadas redirecionadas para fora da rede. Se essa facilidade for ativada e você usar um número externo em uma rota de cobertura, o sistema poderá monitorar a chamada para determinar se o número externo está ocupado ou não atende. Se necessário, o sistema poderá redirecionar uma chamada para pontos de cobertura que seguem o número externo.

Com essa facilidade, você pode fazer uma chamada seguir uma rota de cobertura que seja iniciada no ramal do usuário, seja redirecionada para o telefone de casa do usuário e, se não for atendida em casa, seja retornada para ser redirecionada à sua caixa postal no correio de voz.

A chamada não retornará ao sistema se o número externo for o último ponto na rota de cobertura.

Para usar um número de telefone remoto como um ponto de cobertura, você deverá definir o número na tela **Remote Call Coverage Table** e, em seguida, usar o código remoto na rota da cobertura.

Por exemplo, para adicionar um número externo (303-538-1000) à rota de cobertura 2, complete as seguintes etapas:

1. Digite **`change coverage remote`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Remote Call Coverage Table** (Figura 21: Tela Remote Call Coverage Table (Tabela de cobertura remota de chamada) na página 87).

Figura 21: Tela Remote Call Coverage Table (Tabela de cobertura remota de chamada)

```
                         REMOTE CALL COVERAGE TABLE

 01: 93035381000_____      16: ________________      31: ________________
 02: ________________      17: ________________      32: ________________
 03: ________________      18: ________________      33: ________________
 04: ________________      19: ________________      34: ________________
 05: ________________      20: ________________      35: ________________
 06: ________________      21: ________________      36: ________________
 07: ________________      22: ________________      37: ________________
 08: ________________      23: ________________      38: ________________
 09: ________________      24: ________________      39: ________________
 10: ________________      25: ________________      40: ________________
 11: ________________      26: ________________      41: ________________
 12: ________________      27: ________________      42: ________________
 13: ________________      28: ________________      43: ________________
 14: ________________      29: ________________      44: ________________
 15: ________________      30: ________________      45: ________________
```

facilidades

2. Digite **93035381000** em um dos campos de código remoto.

   Se você usa um dígito para sair da sua rede, deverá adicionar esse dígito antes do número externo. Nesse exemplo, o sistema exige um ‘9’ para fazer chamadas externas (‘0’ no Brasil).

3. Registre o número do código remoto que você utilizou para o número externo.

   Nesse exemplo, o código remoto é r01.

4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

5. Digite **`change coverage path 2`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Coverage Path** (Figura 22: Tela Coverage Path (Rota de cobertura) na página 88).

Nota:
Antes de fazer alterações, você pode usar o comando **`display coverage sender group 2`** para determinar quais ramais ou grupos usarão a rota 2.

Figura 22: Tela Coverage Path (Rota de cobertura)

```
                                    COVERAGE PATH

                        Coverage Path Number: 2
                                              Hunt after Coverage? n
                            Next Path Number: ____     Linkage:
COVERAGE CRITERIA
Station/Group Status       Inside Call   Outside Call
            Active?             n             n
              Busy?             y             y
       Don't Answer?            y             y    Number of Rings: 2
               All?             n             n
DND/SAC/Goto Cover?             y             y

COVERAGE POINTS

 Terminate to Coverage Pts. with Bridged Appearance? __
   Point1: 4104                Point2: r01             Point3: h77
   Point4: ____                Point5: ____            Point6: ____
```

6. Digite **r01** em um campo de cobertura **Point**.

   Nesse exemplo, a cobertura toca em um ramal 4104 e, em seguida, é redirecionada para o número externo. Se você administrar a facilidade Cobertura de chamadas redirecionadas para fora da rede e o número externo não atender ou estiver ocupado, a chamada será redirecionada para o próximo ponto de cobertura. Nesse exemplo, o próximo ponto de cobertura é o Point3 (h77 ou grupo de busca 77).

   Se você não tiver a facilidade Cobertura de chamadas redirecionadas para fora da rede, o sistema não poderá monitorar a chamada depois de ela sair da rede. A chamada termina em um ponto de cobertura remoto.

7. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Definir a cobertura de telecomutação

O acesso de telecomutação permite que os usuários alterem sua rota de cobertura principal ou seu destino de redirecionamento de chamadas, independentemente do local onde estejam. Você deverá configurar rotas de cobertura e atribuir códigos de segurança para que a cobertura de telecomutação funcione.

Para ver se a cobertura de telecomutação está ativada no seu sistema, verifique se a tela **Feature Access Code (FAC)** contém os códigos corretos.

1. Digite **`display feature-access codes`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Feature Access Code (FAC)**. Certifique-se de que os seguintes campos tenham os códigos atribuídos:

   - **Change Coverage Access Code**
   - **Extended Call Fwd Activate Busy D/A**, **All** e **Deactivation**

   Os telecomutadores usam esses códigos para efetuar discagens no sistema.

Os usuários poderão fazer alterações remotas na cobertura quando a tela **Class of Restriction** atribuída a seus telefones apresentar um **y** no campo **Can Change Coverage**. Os usuários poderão fazer alterações remotas no redirecionamento de chamadas quando a Classe de serviço (COS) atribuída a seus telefones apresentar um **y** nos campos **Extended Forwarding All** e **Extended Forwarding B/DA**. Exiba as telas COR e COS com o comando **`display`**.

Verifique se os campos **Coverage Path 1** e **Coverage Path 2** estão preenchidos em cada tela **Station** atribuída a pessoas que estejam usando acesso de telecomutação. O campo **Security Code** na tela **Station** também deve ser preenchida.

Nota:
Se um código de segurança tiver sido atribuído, será exibido um ***** no campo **Security Code** na tela **Station**.

Para permitir que os usuários acessem remotamente o sistema:

1. Digite **`change telecommuting-access`**. Pressione **Enter**.
2. Digite o ramal que você deseja que os usuários remotos usem para acessar o sistema.

   Todos os usuários remotos discam esse mesmo ramal.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Se o campo **Telecommuting Access Extension** for deixado em branco, você desativará a facilidade para todos os usuários.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Os ramais e códigos de segurança do telefone inválidos são registrados como violações de segurança. Para obter mais informações sobre violações de segurança, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Configurar apresentações de chamadas em ponte

Pense em uma apresentação de chamada em ponte como um telefone (o aparelho principal) com um ramal extra (a ponte para apresentação). Os dois telefones podem ser usados para fazer ou receber chamadas e os dois mostram quando uma linha está em uso. Uma chamada para o telefone principal é apresentada em ponte em uma tecla específica no telefone secundário. O telefone secundário mantém todas as suas funções e tem uma tecla específica dedicada como apresentação em ponte do telefone principal.

As apresentações de chamadas em ponte devem ser atribuídas aos telefones com teclas com dois indicadores luminosos. Os tipos de telefones não precisam corresponder, mas a maior consistência possível é recomendada para todos os telefones de um grupo em ponte. Quando uma chamada é recebida em telefones em ponte, as teclas atribuídas às apresentações em ponte piscam.

Você pode atribuir o número de apresentações em ponte correspondente ao número de apresentações de linhas no telefone principal e pode atribuir uma campainha (um alerta) a um ou mais telefones.

Para criar uma apresentação de chamada em ponte:

1. Observe o ramal do telefone principal.

   Uma chamada para esse telefone acende a tecla e, se estiver ativada, toca na apresentação em ponte do telefone secundário.

2. Se você quiser usar um novo telefone para o ramal em ponte, duplique o telefone (consulte Usar modelos de ramal para adicionar telefones na página 57).

3. Digite **change station *n***, onde ***n*** é o ramal em ponte. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** (Figura 23: Tela Station (Ramal) na página 92).

Figura 23: Tela Station (Ramal)

```
                                  STATION

FEATURE OPTIONS
          LWC Reception? _______  Auto Select Any Idle Appearance? _
         LWC Activation? _                 Coverage Msg Retrieval? _
 LWC Log External Calls? _                            Auto Answer? _
           CDR Privacy? _                        Data Restriction? _
  Redirect Notification? _              Idle Appearance Preference? _
Per Button Ring Control? _
  Bridged Call Alerting? _                Restrict Last Appearance? _
 Active Station Ringing: ______

       H.320 Conversion? y  Per Station CPN - Send Calling Number? y
      Service Link Mode: as-needed
        Multimedia Mode: basic               Audible Message Waiting? _
   MWI Served User Type: ______          Display Client Redirection? n
                                        Select Last Used Appearance? n
                                          Coverage After Forwarding? s
                                            Multimedia Early Answer? n
      IP Emergency Calls: _______   Direct IP-IP Audio Connections? _
  Emergency Location Ext: _______              IP Audio Hairpinning? _
```

4. Apenas em telefones digitais, clique em **Next** até que o campo **Per Button Ring Control** seja exibido.
   - Se você quiser atribuir toques separadamente para cada apresentação em ponte, digite **y**.
   - Se você quiser que todas as apresentações em ponte toquem ou não, deixe o padrão **n**.
5. No campo **Bridge Call Alerting**:
   - Se você quiser que a apresentação em ponte toque quando uma chamada chegar no telefone principal, digite **y**.
   - Se você não quiser que a apresentação em ponte toque quando uma chamada chegar no telefone principal, mantenha o valor padrão **n**.

6. Preencha o campo apropriado para o seu tipo de telefone.

Se. . .	Então. . .
seu telefone principal for analógico	vá para o campo **Line Appearance** e digite **abrdg-appr**
seu telefone principal for digital	vá para o campo **Button Assignments** e digite **brdg-appr**

7. Pressione **Enter**.

   Os campos **Btn** e **Ext** são exibidos. Se **Per Button Ring Control** for configurado como **y** na tela digital, os campos **Btn**, **Ext** e **Ring** serão exibidos.

Figura 24: Tela Station (Ramal) — aparelho analógico

```
                                    STATION
  SITE DATA
       Room: _______                                          Headset? n
       Jack: _______                                          Speaker? n
      Cable: _______                                         Mounting? d
      Floor: _______                                      Cord Length: 0
   Building: _______                                     Set Color: ______

 ABBREVIATED DIALING
      List1: _________      List2: _________      List3: _________

 HOT LINE DESTINATION

         Abbreviated Dialing List Number (From above 1, 2 or 3):
                                                          Dial Code:
       Line Appearance:  brdg-appr   Btn:     Ext:
```

Figura 25: Tela Station (Ramal) — aparelho digital

```
                                STATION
     SITE DATA
           Room: _______                                     Headset? n
           Jack: _____                                       Speaker? n
          Cable: _____                                      Mounting: d
          Floor: _______                                 Cord Length: 0
       Building: _______                               Set Color: ______



    ABBREVIATED DIALING
         List1: ________      List2: _______      List3: _______

    BUTTON ASSIGNMENTS
      1: brdg-appr  Btn:   Ext:      Ring:
      1: brdg-appr  Btn:   Ext:      Ring:
```

8. Digite o número da tecla do telefone principal que você deseja atribuir como apresentação de chamada em ponte.

   Essa tecla pisca quando a chamada chega no telefone principal.

9. Digite o ramal do telefone principal.

10. Se o campo **Ring** for exibido:

    - Se você quiser que a apresentação em ponte toque quando uma chamada chegar no telefone principal, digite **y**.
    - Se você não quiser que a apresentação em ponte toque, deixe o padrão **n**.

11. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Para verificar se um ramal tem apresentações de chamada em ponte atribuídas, digite **`list bridge`** ***n***, onde ***n*** corresponde ao ramal. Pressione **Enter**.

ELIN E911 para ramais IP conectados

Essa facilidade automatiza o processo de atribuição de um número de informações de local de emergência (ELIN) através de uma sub-rede IP durante uma chamada de emergência. O ELIN é subseqüentemente enviado através de troncos CAMA ou RDSI-PRI para a rede de serviços de emergência.

Os usuários terão a possibilidade de transferir os seus telefones IP sem ter que notificar o administrador. Se o usuário discar o número de emergência depois de ter transferido o seu telefone IP sem programar essa facilidade, é possível que os responsáveis pelo serviço de emergência se dirijam ao local incorreto.

Essa facilidade identifica adequadamente as localizações de telefones IP que estão fazendo uma chamada de emergência de qualquer lugar de um local ou área. Essa facilidade está disponível com o Communication Manager, Release 3.0.

Essa facilidade efetua três funções essenciais:

- A partir de agora, os responsáveis pelo serviço de emergência poderão se dirigir ao local correto se a chamada de emergência tiver se originado de um telefone IP conectado que tiver sido transferido.
- A partir de agora, os responsáveis pelo serviço de emergência poderão se dirigir ao local correto se a chamada de emergência tiver se originado de uma apresentação de chamada em ponte.
- Os responsáveis pelo serviço de emergência poderão retornar uma chamada ao ramal correto se o responsável pela chamada de emergência sofrer desconexão.

Nota:
Essa facilidade depende da existência de sub-redes correspondentes às diversas áreas geográficas no sistema do cliente.

Se a versão do Communication Manager for a Release 3.0 ou mais avançada, essa será uma facilidade importante a ser programada. Para obter uma explicação detalhada sobre essa facilidade, suas funções e telas, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

5: Rotear chamadas de saída

Esta seção descreve como o Communication Manager encaminha chamadas de saída e como você pode modificar o roteamento de chamada. Também fornece instruções para criar partições e definir códigos de autorização.

Nota:
Estas informações representam análises de dígitos para a versão 7 ou mais avançada do DEFINITY ECS. Se você tiver uma versão mais antiga, perceberá algumas diferenças nos campos que aparecem nas telas.

Roteamento de classe mundial

O seu sistema usa roteamento de classe mundial para direcionar uma chamada de saída. Existem dois tipos de roteamento:

- Roteamento alternativo automático (AAR) é usado para chamadas dentro da sua empresa através da sua própria rede privada.
- A Seleção automática de rotas (ARS) é usada para chamadas que saem da sua empresa através de redes públicas. A ARS também é usada para rotear chamadas para localizações remotas da empresa se você não tiver uma rede privada.

Esta seção descreve apenas roteamento de chamada de ARS. Se você não utilizar roteamento de ARS, essas informações não se aplicam ao seu sistema.

Compreender a análise ARS

Com a ARS, o sistema roteia as chamadas de saída com base nos dígitos discados e nos privilégios de chamada do chamador. O seu sistema usa uma Tabela de análise de digitação ARS para determinar como tratar os dígitos discados e usa a Classe de restrição (COR) e o Nível de restrição às facilidades (FRL) para determinar os privilégios de chamada.

Vamos examinar uma tela **ARS Digit Analysis Table** simples (Figura 26: Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de análise de digitação ARS) na página 98). O seu sistema provavelmente tem mais seqüências de discagem definidas do que o nosso exemplo.

Figura 26: Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de análise de digitação ARS)

```
                           ARS DIGIT ANALYSIS TABLE
                        Location: all                        Percent Full: 6
     Dialed              Total     Route       Call      Node      ANI
     String              Mn Mx    Pattern      Type      Num       Rq
1_______________         1  1      12          svcl      ___       n
1_______________         11 11     30          fnpa      ___       n
1_______________         12 23     17          intl      ___       n
10xxx___________         5  5      deny        op        ___       n
1800____________         11 11     30          fnpa      ___       n
2_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
3_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
4_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
5_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
6_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
7_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
8_______________         7  7      2           hnpa      ___       n
911_____________         3  3      1           emer      ___       n
976_____________         11 11     deny        fnpa      ___       n
```

A tela **ARS Digit Analysis Table** é usada em todos os locais desse sistema. A coluna à esquerda da tela **ARS Digit Analysis Table** enumera os primeiros dígitos na seqüência discada. Quando um usuário faz uma chamada de saída, o sistema analisa os dígitos, procura uma correspondência na tabela e usa as informações na linha correspondente para determinar como rotear a chamada.

Como exemplo, digamos que o chamador faça uma chamada para 1 303 233 1000. O sistema faz a correspondência entre os dígitos discados e aqueles que estão na primeira coluna da tabela. Nesse exemplo, a seqüência discada corresponde a ‘1’. Em seguida, os sistemas fazem a correspondência do tamanho de uma seqüência discada inteira (11 dígitos) às colunas de tamanho máximo e mínimo. No nosso exemplo, a chamada de 11 dígitos iniciada com 1 segue o padrão de rota 30 como uma chamada **fnpa** (interurbana).

Nota:

Para obter uma lista de todas as entradas válidas para os diversos campos, assim como seu significado, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

O primeiro dígito discado para uma chamada externa é freqüentemente um código de acesso. Se ‘9’ for definido como um código de acesso de ARS, o sistema ignorará esse dígito e analisará os dígitos restantes com a tela **ARS Digit Analysis Table**.

Gerenciar privilégios de chamada

Cada vez que você configura um telefone, usa a tela **Station** para atribuir uma COR. Você pode criar uma COR diferente para cada grupo de usuários. Por exemplo, você pode querer que os executivos da sua empresa tenham privilégios de chamada diferentes dos das recepcionistas.

Quando configura uma COR, você especifica um nível de restrição às facilidades (FRL) na tela Class of Restriction. O FRL determina os privilégios de chamada do usuário. Os níveis de restrição às facilidades estão classificados de 0 a 7, onde 7 é o maior nível de privilégios.

Você também atribui um FRL a cada preferência de padrão de rota na tela Route Pattern. Quando um usuário faz uma chamada, o sistema verifica a COR do usuário. A chamada é permitida se o FRL do chamador for maior ou igual ao FRL da preferência de padrão de rota.

Exibir informações de análise ARS

Você quer familiarizar-se com a maneira com que o seu sistema encaminha atualmente as chamadas de saída. Para exibir a tela **ARS Digit Analysis Table** que controla como o sistema encaminha as chamadas que começam com 1:

1. Digite **`display ars analysis 1`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **ARS Digit Analysis Table** para as seqüências de discagem que comecem com o número 1.

Nota:
O sistema exibe somente as seqüências de discagem que cabem em uma tela de cada vez.

Para ver todas as seqüências de discagem que estão definidas para o seu sistema, execute um **ARS Digit Analysis Report**.

1. Digite **`list ars analysis`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe o relatório **ARS Digit Analysis Report**. Você pode querer imprimir esse relatório para mantê-lo nos seus registros em papel.

Modificar roteamento de chamada

Se o seu sistema usar a Análise de digitação ARS para analisar seqüências de discagem e selecionar a melhor rota para a chamada, você deverá alterar a tabela de análise de digitação para modificar o roteamento das chamadas. Por exemplo, você precisará atualizar essa tabela para adicionar novos códigos de área ou impedir que os usuários liguem para determinadas áreas ou países.

Adicionar um novo código de área ou prefixo

Uma tarefa comum dos administradores do sistema é configurar seu sistema para que ele reconheça novos códigos de área ou prefixos.

Nota:
Se o seu código de área local estiver sendo alterado ou subdividido, telefone para a linha de suporte do Communication Manager e peça para que eles lhe expliquem todas as alterações necessárias para que o sistema reconheça o novo código de área.

Quando quiser adicionar um novo código de área ou prefixo, você procura as configurações do código de área ou prefixo antigo e insere as mesmas informações para o novo.

Vamos adicionar um novo código de área. Quando o código de área 415 da Califórnia foi dividido e uma parte foi alterada para 650, esse novo código de área precisou ser adicionado ao seu sistema.

Nota:
Se você não precisar usar ***1*** para chamadas de código de área, omita o ***1*** nas etapas 1, 3 e 5 do nosso exemplo. Digite também ***10*** nos campos **Total Min** e **Total Max** (em vez de 11) na etapa 6.

Para adicionar esse código de área:

1. Digite **`list ars route-chosen`** ***`14152223333`***. Pressione **Enter**.

   Você pode usar qualquer número de sete dígitos após ***`1`*** e o código de área antigo (***`415`***). Nós usamos ***`222-3333`***.

   O sistema exibe a tela **ARS Route Chosen Report** (Figura 27: Tela ARS Route Chosen Report (Relatório de rota ARS escolhida) na página 102).

roteamento

Figura 27: Tela ARS Route Chosen Report (Relatório de rota ARS escolhida)

```
                     ARS ROUTE CHOSEN REPORT
Location: 1                 Partitioned Group Number:  1

  Dialed        Total       Route    Call    Node       Location
  String     Min      Max   Pattern  Type    Number

    141       11       11     30     fnpa                  all
```

2. Anote os valores de **Total Min**, **Total Max**, **Route Pattern** e **Call Type** apresentados nessa tela.

   Neste exemplo, **Total Min** é **11**, **Total Max** é **11**, **Route Pattern** é **30** e **Call Type** é **fnpa**.

3. Digite **`change ars analysis`** ***`1650`*** (digite ***`1`*** e o novo código de área ***`650`***). Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **ARS Digit Analysis Table** (Figura 28: Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de análise de digitação ARS) na página 102).

Figura 28: Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de análise de digitação ARS)

```
                         ARS DIGIT ANALYSIS TABLE
            Location: all                       Percent Full:   6
      Dialed            Total    Route       Call      Node      ANI
      String            Mn Mx    Pattern     Type      Num       Rq
1_______________        11 11      30        fnpa      ___       n
167_____________        11 11      30        fnpa      ___       n
1650____________        11 11      2         fnpa      ___       n
1800____________        11 11      30        fnpa      ___       n
2_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
3_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
4_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
5_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
7_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
8_______________        7  7       2         hnpa      ___       n
911_____________        3  3       1         emer      ___       n
976_____________        11 11      deny      hnpa      ___       n
```

4. Use as teclas de seta para ir para um campo **Dialed String** em branco.

   Se a seqüência discada já estiver definida no sistema, o cursor aparecerá no campo **Dialed String** apropriado, onde você pode fazer alterações.

5. Digite **1650** no campo **Dialed String**.
6. Digite os valores mínimo e máximo da etapa 2 nos campos **Total Mn** e **Total Mx**.

   No nosso exemplo, digite **11** em cada campo.

7. Digite o padrão de rota da etapa 2 no campo **Route Pattern.**

   No nosso exemplo, digite **30**.

8. Digite o tipo de chamada da etapa 2 no campo **Call Type**.

   Nesse exemplo, digite **fnpa**.

9. Digite o número do nó da etapa 2 no campo **Node Num**.

   Para o nosso exemplo, você deixaria o número do nó em branco.

10. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Para adicionar um novo prefixo, siga as mesmas orientações, exceto usar uma seqüência de discagem mais curta (como **`list ars route-chosen`** ***`2223333`***, onde ***`222`*** é o prefixo antigo) e um tipo de discagem de **hnpa**.

Usar ARS para restringir chamadas de saída

O ARS permite que você bloqueie chamadas de saída para seqüências de discagem específicas. Por exemplo: é possível que os administradores nos Estados Unidos desejem restringir a realização de chamadas para números associados a tarifas mais elevadas (900 e 976), ou de chamadas para países com os quais os usuários não mantêm negócios.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Para evitar fraude de tarifação, negue chamadas para países onde você não tem negócios.
Os seguintes países são exemplos.

país	código	país	código
Colômbia	57	Nigéria	234
Costa do Marfim	225	Paquistão	92
Iêmen	967	Peru	51
Mali	23	Senegal	221

Para evitar que os chamadores façam chamadas para a Colômbia (57):

1. Digite **`change ars analysis`** ***`01157`***. Pressione **Enter**.

   Digite o código de discagem internacional (***`011`*** se você estiver no Estados Unidos) e o código de país (***`57`***). O sistema exibe a tela **ARS Digit Analysis Table** (Figura 28: Tela ARS Digit Analysis Table (Tabela de análise de digitação ARS) na página 102).
2. Use as teclas de seta para ir para um campo em branco **Dialed String** à direita da tela.

   Se a seqüência de discagem já estiver definida no seu sistema, o cursor aparecerá no campo **Dialed String** apropriado. Passe para a Etapa 5 para negar chamadas a essa seqüência discada.
3. Digite **01157** no campo **Dialed String**.
4. Digite **10** no campo **Total Mn** e **23** no campo **Total Mx**.
5. Digite **deny** (negado) no campo **Route Pattern**.
6. Digite **intl** no campo **Call Type**.
7. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Cancelar restrições de chamada

Você pode usar códigos de autorização para permitir que os chamadores cancelem os privilégios de chamada de um telefone. Por exemplo, você pode conceder a um supervisor um código de autorização para que ele possa fazer chamadas de um telefone que, em geral, tem restrição a essas chamadas. Como cada código de autorização tem sua própria COR, o sistema usa a COR atribuída ao código de autorização (e o FRL atribuído à COR) para cancelar os privilégios associados ao telefone do funcionário.

Observe que os códigos de autorização não cancelam padrões de rota que sejam negados. Por exemplo, se as suas tabelas de ARS não permitirem que os usuários façam chamadas para a Colômbia, um chamador não poderá cancelar essa restrição com um código de autorização.

Nota:
Os códigos de autorização são opcionais. Para ver se os códigos de autorização estão ativos no seu sistema, use o comando **`display system-parameters customer-options`**.

⚠ **ALERTA DE SEGURANÇA:**
Você deve deixar os códigos de autorização os mais longos possíveis para aumentar o nível de segurança. Defina o comprimento dos códigos de autorização na tela **Feature-Related System Parameters**.

Vamos criar um código de autorização 4395721 com uma COR de 2.

1. Digite **`change authorization-code`** ***`4395721`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Authorization Code - COR Mapping** (Figura 29: Tela Authorization Code - COR Mapping (Código de autorização – Mapeamento da COR) na página 106).

roteamento

Figura 29: Tela Authorization Code - COR Mapping (Código de autorização – Mapeamento da COR)

```
Authorization Code – COR Mapping
   NOTE: 2 codes administered. Use 'list' to display all codes.

AC       COR  AC       COR  AC       COR  AC       COR  AC       COR
9260839  3    ________ __   ________ __   ________ __   ________ __
2754609  4    ________ __   ________ __   ________ __   ________ __
________ __   ________ __   ________ __   ________ __   ________ __
________ __   ________ __   ________ __   ________ __   ________ __
________ __   ________ __   ________ __   ________ __   ________ __
```

2. No campo **AC**, digite **4395721**.
3. No campo **COR**, digite **2**.
4. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Partição ARS

A maioria das empresas quer que todos os seus usuários possam fazer as mesmas chamadas e seguir os mesmos padrões de rota. No entanto, você pode notar que é útil conceder permissões especiais de chamada, ou restrições, a um grupo de usuários ou a determinados telefones.

A partição ARS permite fornecer diferentes roteamentos de chamadas para grupos de usuários ou telefones específicos.

Nota:

Se você utilizava a partição em uma versão anterior do Communication Manager e deseja continuar a utilizá-la, leia esta seção com atenção. Na versão atual do Communication Manager, os grupos de partição são definidos na tela **Partition Route Table**. Se desejar definir o roteamento com base nos grupos de partição, utilize a tela **Partition Route Table**. Os grupos de partição não são mais definidos na tela **Digit Analysis Table**.

Antes de começar

1. Digite **`System Parameters Customer Options`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Optional Features**.

   - Verifique se o campo **Tenant Partitioning** está definido como **y**.
   - Verifique se o campo **Time of Day Routing** está definido como **n**.

     Se esses campos não estiverem definidos conforme a explicação, entre em contato com o representante da Avaya.

2. Pressione **Cancel** quando tiver terminado.

Definir um grupo de partição

Como exemplo, digamos que você permita que seus funcionários façam ligações locais, interurbanas e de emergência. No entanto, você tem um telefone no saguão para visitantes e deseja permitir que os usuários façam apenas ligações locais, gratuitas e de emergência desse telefone.

Para restringir o telefone do saguão, modifique o roteamento de um grupo de partição, a fim de ativar apenas determinadas chamadas, como as ligações gratuitas (1 800 nos EUA), e, em seguida, atribua esse grupo de partição ao telefone do saguão.

Para ativar ligações gratuitas (chamadas 1 800 nos Estados Unidos, como mostrado no exemplo a seguir) para o grupo de partição 2:

1. Digite **`list ars route-chosen`** ***`18002221000`***. Pressione **Enter**.

   Você pode usar qualquer número de sete dígitos seguindo o ***`1800`*** para criar um exemplo de seqüência de discagem.

roteamento

O sistema exibe a tela **ARS Route Chosen Report** do grupo de partição 1 (Figura 30: Tela ARS Route Chosen Report (Relatório de rota ARS escolhida) na página 108).

Figura 30: Tela ARS Route Chosen Report (Relatório de rota ARS escolhida)

```
                         ARS ROUTE CHOSEN REPORT

   Location :  1                       Partitioned Group Number: 1

   Dialed        Total     Route         Call       Node       Location
   String      Min   Max  Pattern        Type       Number

   1800_________      11   11      p1___       fnpa       _____       all
```

2. Registre o padrão de roteamento da seqüência de discagem selecionada.

   No exemplo acima, o padrão de roteamento de 1800 é **p1**. Isso indica que o sistema utiliza a tela **Partition Routing Table** para determinar o padrão de roteamento a ser utilizado para cada partição.

Nota:
Se houver um número (sem **p**) sob **Route Pattern** em **Route Chosen Report**, todas as partições utilizarão o mesmo padrão de roteamento. Será necessário utilizar a tela **Partition Routing Table** apenas se você desejar usar diferentes padrões de roteamento para os diversos grupos de partição.

3. Pressione **Cancel** para retornar ao prompt de comando.

4. Digite **`change partition-route-table index`** ***`1`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Partition Routing Table** (Figura 31: Tela Partition Routing Table (Tabela de roteamento de partições) na página 109).

   No exemplo acima, o grupo de partição 1 poderá realizar chamadas gratuitas com o prefixo 1800, as quais utilizarão o padrão de roteamento 30.

Figura 31: Tela Partition Routing Table (Tabela de roteamento de partições)

```
                         Partition Routing Table

                            Routing Patterns
Route
Index  PGN 1   PGN 2   PGN 3   PGN 4   PGN 5   PGN 6   PGN 7   PGN 8
-----  -----   -----   -----   -----   -----   -----   -----   -----
  1    __30    __30    deny    ____    ____    ____    ____    ____
  2    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
  3    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
  4    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
  5    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
  6    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
  7    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____    ____
```

5. Na coluna **PGN 2** correspondente a **Route Index 1**, digite **30**. Pressione **Enter**.

   Este procedimento informará ao sistema que utilize o padrão de roteamento 30 para o grupo de partição 2 e permitirá que os membros deste grupo façam chamadas gratuitas (nos Estados Unidos chamadas para números com o prefixo 1800).

Atribuir um telefone a um grupo de partição

Para atribuir um ramal a um grupo de partição, você deverá primeiro atribuir o grupo de partição a uma classe de restrição (COR) e, em seguida, atribuir essa COR ao ramal.

Para atribuir uma classe de restrição (COR) ao grupo de partição 2:

1. Digite **`list cor`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Class Of Restriction Information** (Figura 32: Tela Class of Restriction Information (Informações de classe de restrição) na página 110).

Figura 32: Tela Class of Restriction Information (Informações de classe de restrição)

```
                CLASS OF RESTRICTION INFORMATION

                 COR    COR Description
                    0
                       1     supervisor
                       2     telecommuting
                    3
```

2. Escolha uma COR que não tenha sido usada.
   Pressione **Cancel**.

   No nosso exemplo, selecione **3**.

3. Digite **change cor *3***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Class Of Restriction** (Figura 33: Tela Class of Restriction (Classe de restrição) na página 111).

Figura 33: Tela Class of Restriction (Classe de restrição)

```
                              CLASS OF RESTRICTION
               COR Number: 3
          COR Description: lobby

                      FRL: 0                                  APLT? y
  Can Be Service Observed? n          Calling Party Restriction: none
Can Be A Service Observer? n           Called Party Restriction: none
        Time of Day Chart: _       Forced Entry of Account Codes? n
         Priority Queuing? n                Direct Agent Calling? n
     Restriction Override: none      Facility Access Trunk Test? n
     Restricted Call List? n                 Can Change Coverage? n

            Access to MCT? y           Fully Restricted Service? n
     Category For MFC ANI: 7
         Send ANI for MFE? n_           Add/Remove Agent Skills? n
            MF ANI Prefix: ______      Automatic Charge Display? n
Hear System Music on Hold? y PASTE (Display PBX Data on telephone)? n
                      Can Be Picked Up By Directed Call Pickup? n
                                  Can Use Directed Call Pickup? n
                                  Group Controlled Restriction: inactive
```

4. Digite um nome para essa COR no campo **COR Description**.

   No nosso exemplo, digite **lobby**.

5. Digite **2** no campo **Partition Group Number**.

Nota:

O campo Partition Group Number será exibido apenas quando **Time of Day Routing** for **n** na tela **Optional Features**. Caso contrário, especifique o número de grupo de partição (PGN) na tela **Time Of Day Routing Plan**. Para obter mais informações sobre o Roteamento de acordo com a hora do dia, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

6. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Agora, atribua COR 3 ao telefone do saguão no ramal 1234:

1. Digite **`change station`** ***`1234`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Station** referente ao ramal 1234.

2. No campo **COR**, digite **3**.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

6: Aperfeiçoar a segurança do sistema

Esta seção explica como adicionar e modificar os logins de usuários. Também fornece uma introdução às questões de segurança do sistema de telefone. Descreve possíveis problemas de segurança que você deve saber reconhecer e fornece instruções para detectá-los.

Atribuir e alterar usuários

O sistema permite que você adicione e altere os logins de usuário conforme a necessidade. Quando quiser adicionar ou alterar um login, lembre-se dos seguintes requisitos de segurança do sistema:

- Um login deve ter de 3 a 6 caracteres alfanuméricos.
- Uma senha deve ter de 4 a 11 caracteres alfanuméricos e conter, pelo menos, um caractere não-alfabético.

Nota:
Para criar ou alterar logins, é necessário efetuar o login como um superusuário com permissões administrativas.

Atribuir novos logins e senhas

Ao trabalhar como um administrador, talvez você tenha a sorte de ter ajuda para administrar seu sistema ou pode desejar ter um assistente para fazer as alterações no sistema quando estiver fora do escritório. Nesses casos, você deve configurar um novo usuário no sistema e limitar o que esse indivíduo poderá fazer. Como você verá, adicionar logins é muito fácil.

Nota:
Você aumenta a segurança do sistema ao escolher a senha mais longa possível, com uma combinação de números e letras maiúsculas e minúsculas.

O exemplo a seguir mostra como adicionar um novo login, denominado **angi3**, com uma senha **b3stm0m**.

Para adicionar esse usuário e essa senha, efetue o login com um ID de superusuário e complete as etapas a seguir:

1. Digite **`add login`** ***`angi3`***. Pressione **Enter**. Use o novo nome de login como parte do comando **add**.

   O sistema exibe a tela **Login Administration** (Figura 34: Tela Login Administration (Administração de login) na página 115).

Figura 34: Tela Login Administration (Administração de login)

```
add login                                                      Page 1 of 2
                             LOGIN ADMINISTRATION

               Password of Login Making Change:

           LOGIN BEING ADMINISTERED
                              Login's Name: angi3
                                Login Type:
                             Service Level:
    Disable Following a Security Violation?
          Days to Disable After Inactivity:
                                          Access to INADS Port? _

          LOGIN'S PASSWORD INFORMATION
                          Login's Password:
                  Reenter Login's Password:
        Password Aging Cycle Length (Days): 30

 LOGOFF NOTIFICATION
   Facility Test Call Notification? y    Acknowledgment Required? y
        Remote Access Notification? y    Acknowledgment Required? y

ACCESS SECURITY GATEWAY PARAMETERS
   Access Security Gateway? n
```

   O campo **Login's Name** mostra o nome digitado no comando **add**. Os outros campos contêm padrões.

2. No campo **Password of Login Making Change**, digite a sua senha de superusuário.

segurança

3. No campo **Disable Following a Security Violation**, digite **y** para desativar este login em seguida a uma violação da segurança.

   Esse campo será exibido apenas se o campo **SVN Login Violation Notification** estiver definido como **y** na tela **Security-Related System Parameters** (Figura 38: Tela Security-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados à segurança) na página 128).

4. Deixe o campo **Days to Disable After Inactivity** em branco ou digite um número de **1** a **180**. Esse é o número de dias após o qual o login será desativado se não for usado.

   Se o login for desativado, você deverá reativá-lo com o comando de ativação de login.

5. No campo **Login's Password**, atribua uma senha inicial ao novo login. No nosso exemplo, digite **b3stm0m**.

   A senha não será exibida na tela enquanto você a digita.

6. No campo **Reenter Login's Password**, digite novamente a senha inicial do novo login. No nosso exemplo, digite novamente **b3stm0m**.

   A senha não será exibida na tela enquanto você a digita.

7. No campo **Password Aging Cycle Length (Days)**, digite **30**.

   Isso exige que os usuários alterem suas senhas a cada 30 dias.

8. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

   Agora, defina as permissões deste novo login.

Definir permissões de login

Depois de adicionar um novo usuário, você deverá rever as permissões de comando do usuário e modificá-las, se necessário.

Para rever as permissões de comando do nosso novo exemplo de login:

1. Digite **`change permissions`** ***`angi3`***. Pressione **Enter**. Use o novo nome de login como parte do comando **change**.

   O sistema exibe a tela **Command Permission Categories** (Figura 35: Tela Command Permission Categories (Categorias de permissões de comando) na página 117).

Figura 35: Tela Command Permission Categories (Categorias de permissões de comando)

```
Login Name: angi3
  COMMON COMMANDS
                 Display Admin. and Maint. Data? n
                            System Measurements? n

 ADMINISTRATION COMMANDS
      Administer Stations? y            Administer Features? n
        Administer Trunks? n         Administer Permissions? n
  Additional Restrictions? y

 MAINTENANCE COMMANDS
    Maintain Stations? n        Maintain Switch Circuit Packs? n
      Maintain Trunks? n       Maintain Process Circuit Packs? n
     Maintain Systems? n                Maintain Enhanced DS1? n
```

   Se você quiser usar as permissões padrão, pressione **Cancel**.

   Se você quiser alterar alguma permissão, digite **y** para conceder acesso ao usuário ou **n** para restringir o seu acesso para cada tipo de permissão. Por exemplo:

2. No campo **Administer Stations**, digite **y**.

   Isso permite que o usuário adicione, altere, duplique ou remova telefones, módulos de dados e facilidades associadas.

3. No campo **Additional Restrictions**, digite **y**.

   Um **y** nesse campo exibe a segunda e a terceira página desta tela (Figura 36: Tela Command Permission Categories (Categorias de permissões de comando) na página 118).

Figura 36: Tela Command Permission Categories (Categorias de permissões de comando)

```
                    COMMAND PERMISSION CATEGORIES
                       RESTRICTED OBJECT LIST

          vdn                              ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
          _______________________          ______________________
```

4. No primeiro campo, digite **vdn**.

   Isso restringirá a administração de um VDN, por parte de um usuário.

5. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Alterar senhas

Você deve alterar suas senhas com freqüência.

Nota:
Para obrigar os usuários a alterarem suas senhas, defina um prazo de validade para a senha na tela Login Administration. Consulte Alterar logins para obter instruções.

Para alterar a senha (b3stm0m) para angi3:

1. Digite **`change password`** ***`angi3`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Password Administration** (Figura 37: Tela Password Administration (Administração de senha) na página 119).

Figura 37: Tela Password Administration (Administração de senha)

```
                                PASSWORD ADMINISTRATION

Password of Login Making Change:

LOGIN BEING CHANGED
                      Login Name: angi3

LOGIN'S PASSWORD INFORMATION
                Login's Password:
        Reenter Login's Password:
```

2. Complete os campos a seguir:
   - **Password of Login Making Change** (Senha do Login Efetuando a Alteração)

     Essa é a *sua senha*, que você usou para efetuar login na sessão.
   - **Login Name** (Nome de Login)
   - **Login's Password** (Nova Senha do Login)
   - **Reenter Login's Password** (Redigite a nova senha do login)
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Alterar logins

Ocasionalmente, é necessário alterar as permissões do login de um usuário. Por exemplo, você pode querer alterar um login para que o usuário seja obrigado a alterar a sua senha a cada 30 dias (uma boa regra geral).

Para alterar o prazo de validade para a senha do nosso novo login, angi3:

1. Digite **`change login`** ***`angi3`***. Pressione **Enter**.

   A tela **Login Administration** será exibida com as informações atuais de **angi3** (Figura 34: Tela Login Administration (Administração de login) na página 115).
2. Digite **30** no campo **Password Aging Cycle Length (Days)**.
3. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Prevenir fraudes de tarifação

Uma tarefa importante para todo administrador é gerenciar a segurança de seu sistema de telefone. Você deverá fazer todo o esforço possível para que o seu sistema de telefone não fique aberto a fraudes de tarifação. Fraude de tarifação é o uso não autorizado de facilidades e serviços do telefone e o roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas.

Para obter mais informações sobre a segurança do sistema e a prevenção de fraude de tarifação, recomendamos que você adquira o *Avaya Toll Fraud and Security Handbook*, 555-025-600, e use-o com freqüência, ou contate o Centro de Excelência.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Quando suspeitar de fraude de tarifação, telefone imediatamente para a linha de suporte para questões de segurança (+1 800 643 2353) ou entre em contato com o representante local da Avaya.

As 15 principais dicas para prevenção de fraudes de tarifação

Você pode reduzir o risco de fraude de tarifação na sua empresa seguindo algumas orientações importantes.

1. Proteja o acesso à administração do sistema.

   Verifique se existem senhas seguras para todos os logins que concedem acesso de administração ou manutenção do sistema. Altere as senhas com freqüência.

   Ao administrar os logins, defina a notificação de logoff e o prazo obrigatório de validade das senhas. É necessário atribuir senhas para esses logins no momento da configuração.

   Estabeleça procedimentos controlados para a redefinição das senhas.

2. Evite que o sistema de correio de voz reverta para o tom de discagem.

   Ative facilidades de “transferência segura” nos sistemas de correio de voz.

   Aplique restrições adequadas às portas de acesso/saída do correio de voz.

   Limite a cinco ou menos o número de tentativas incorretas de acesso ao correio de voz.

3. Impeça que usuários não autorizados obtenham acesso direto para ingresso no sistema (tela).

   Se não estiver utilizando as facilidades de acesso remoto, desative-as.

   Se estiver utilizando o acesso remoto, exija que o uso de códigos de barreira e/ou de autorização esteja definido para o comprimento máximo. Altere os códigos com freqüência.

   É de sua responsabilidade manter os seus próprios registros de atribuição dos códigos de autorização às pessoas.

4. Coloque uma proteção nos sistemas que solicite que os chamadores digitem dígitos.

   Impeça que os chamadores disquem combinações inesperadas de dígitos em prompts.

   Restrinja o acesso ao tom de discagem por parte do atendimento automático e dos vetores de chamadas.

5. Use o software do sistema para controlar o roteamento de chamadas de forma inteligente.

   Crie padrões de Seleção automática de rotas ou Roteamento de classe mundial para controlar a maneira como cada chamada é atendida.

   Utilize capacidades de roteamento “de acordo com a hora do dia”, para limitar as facilidades disponíveis no período noturno e nos finais de semana.

   Impeça a possibilidade de acesso direto aos troncos de saída por parte de todos os pontos de terminação.

6. Bloqueie o acesso à capacidade de chamadas internacionais.

   Quando o acesso internacional for necessário, estabeleça grupos de permissões.

   Limite o acesso apenas aos locais necessários às transações comerciais.

7. Proteja o acesso às informações armazenadas como voz.

   Restrinja por meio de senhas o acesso às caixas postais do correio de voz.

   Utilize senhas pouco óbvias e modifique-as com regularidade.

8. Forneça segurança física para os equipamentos de telecomunicação.

   Restrinja o acesso não autorizado a salas de equipamentos e armários com conexões de fios.

   Proteja a documentação do sistema e os dados de relatórios contra acesso indevido.

9. Monitore o tráfego e a atividade do sistema quanto a padrões anormais.

   Ative facilidades que "desativem" o acesso em resposta a tentativas não autorizadas de acesso.

   Utilize os relatórios de tráfego e Registro de bilhetagem para monitorar os níveis de atividades de chamada.

10. Eduque os usuários do sistema para reconhecerem uma atividade de fraude de tarifação e para reagirem adequadamente.

    Treine os usuários para que se protejam contra riscos inadvertidos à segurança do sistema, incentivando o uso seguro de cartões telefônicos e de senhas seguras para as caixas postais no correio de voz.

11. Monitore o acesso à porta de manutenção de discagem. Altere com regularidade as senhas de acesso e conceda-as apenas ao pessoal autorizado. Considere ativar o Gateway de segurança de acesso. Para obter mais informações, consulte o *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

12. Crie diretrizes de gerenciamento do sistema quanto à renovação dos quadros de funcionários e inclua as seguintes ações:
    - Exclua quaisquer caixas postais do sistema de correio de voz que não estiverem sendo utilizadas.
    - Exclua imediatamente as caixas postais do correio de voz de funcionários que tenham se desligado da empresa.
    - Remova imediatamente o código de autorização dos funcionários que tenham se desligado da empresa e que tinham privilégios de seleção de chamadas e códigos pessoais de autorização.
    - Modifique imediatamente os códigos de barreira e/ou de autorização compartilhados pelos funcionários que tenham se desligado da empresa. Notifique os demais usuários acerca da modificação.
    - Remova os identificadores de login de funcionários que tenham se desligado da empresa, caso eles tivessem acesso à interface de administração do sistema. Modifique imediatamente quaisquer senhas associadas.
13. Efetue com regularidade o backup dos arquivos do sistema, para garantir uma recuperação rápida. Programe backups freqüentes fora do local de trabalho.
14. É possível que ocorram chamadas maliciosas de pessoas que se anunciam como a “companhia telefônica” ou mesmo de funcionários da empresa que alegam estar testando as linhas, solicitando aos atendedores a transferência para os serviços de chamadas internacionais. Esta transferência mobiliza um telefonista externo, permitindo que o chamador não autorizado faça uma chamada interurbana ou internacional. Instrua os usuários sob sua responsabilidade a nunca transferir esse tipo de chamada. Não pressuponha que se a “transferência de tronco para tronco” estiver bloqueada isso não poderá ocorrer.

15. Os fraudadores executam programas para computadores de geração aleatória para detectar tons de discagem. Em seguida, eles visitam novamente as linhas, para decifrar códigos de barreira e/ou de autorização, efetuar chamadas fraudulentas ou oferecer os seus serviços. Eles utilizam as suas linhas telefônicas, que recebem os custos da chamada.

    Freqüentemente, essas operações de chamadas e vendas são efetuadas em telefones públicos localizados em estações de metrô, centros comerciais ou aeroportos. Consulte a seção "QSIG to DCS TSC Gateway" no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,* 03-300509, para evitar que isso ocorra em sua empresa.

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação devido às chamadas de rotas de vetores baseadas na Classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Para obter mais informações, consulte o *Avaya Toll Fraud and Security Handbook*, 555-025-600, ou entre em contato com o representante da Avaya.

Usar relatórios para detectar problemas

Registro de bilhetagem

O Registro de bilhetagem (CDR) reúne informações detalhadas sobre as chamadas processadas pelo seu sistema. Essas informações de CDR podem ser enviadas diretamente para a impressora ou para o software de tarifação. Você pode usar o resultado do CDR impresso ou os relatórios de tarifação para monitorar chamadas no seu sistema e procurar possíveis problemas de fraude.

Reveja seus relatórios de tarifação ou o resultado do CDR diariamente para ajudá-lo a detectar possíveis fraudes de tarifação. Ao rever esses registros, procure por:

- Padrões de chamada incomuns:
  - muitas ligações para o mesmo número
  - chamadas fora do horário comercial normal
  - chamadas longas
- Chamadas para destinos suspeitos, incluindo chamadas internacionais incomuns para a sua empresa.
- Padrões de uso de código de autorização (mesmo código usado simultaneamente ou alta atividade).
- Grande quantidade de “tentativas de chamada inválidas” indicando tentativas de inserir códigos inválidos.
- Códigos de conta indefinidos.
- Tentativas de mudar o código de acesso ou de utilizar um código de acesso inválido ao utilizar as facilidades de conferência.

Se você não estiver familiarizado com a leitura dos resultados impressos do CDR, consulte a descrição do CDR no *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509.

Se a sua empresa utilizar software de tarifação para analisar o resultado do CDR, você provavelmente recebe relatórios formatados que listam as informações necessárias para detectar possíveis fraudes de tarifação. Se você tiver perguntas sobre como ler os relatórios de tarifação, consulte os manuais do software de tarifação.

Notificação de violação da segurança

Você pode administrar a Notificação de violação da segurança (SVN) para que o sistema notifique e emita relatórios quando os usuários inserirem informações inválidas. Você deverá procurar informações sobre os seguintes tipos de violação, que podem indicar uma tentativa de quebrar a sua segurança:

- Violações de login
- Violações de código de barreira de acesso remoto
- Violações de código de autorização
- Violações de código de segurança do telefone

Por exemplo, vamos solicitar que o sistema nos notifique no ramal 8000 quando alguém tentar inserir mais de três códigos de autorização inválidos dentro de um intervalo de um minuto.

Para configurar a Notificação de violações da segurança do nosso exemplo:

1. Digite **`change system-parameters security`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Security-Related System Parameters** (Figura 38: Tela Security-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados à segurança) na página 128).

Figura 38: Tela Security-Related System Parameters (Parâmetros do sistema relacionados à segurança)

```
                       SECURITY-RELATED SYSTEM PARAMETERS

SECURITY VIOLATION NOTIFICATION PARAMETERS

 SVN Login Violation Notification Enabled? n
   Originating Extension: _____  Referral Destination: 8000
Authorization Code Threshold: 3_       Time Interval: 0:01
   Announcement Extension: _____


 SVN Remote Access Violation Notification Enabled? n


SVN Authorization Code Violation Notification Enabled? y
   Originating Extension: _____  Referral Destination: 8000
Authorization Code Threshold: 3_       Time Interval: 0:01
   Announcement Extension: _____
```

2. No campo **SVN Authorization Code Violation Notification Enabled?**, digite **y**. Pressione **Enter**. O sistema exibe campos adicionais na tela.
3. No campo **Originating Extension**, digite o número de chamada que deseja que o sistema use para originar a chamada.

   Use o ramal de um telefone ainda não utilizado.
4. Digite **8000** no campo **Referral Destination**.

   Este é o ramal a ser notificado pelo sistema.
5. Se o destino de referência estiver em um outro sistema ou for um telefone sem display, preencha o campo **Announcement Extension**.
6. Digite **3** no campo **Authorization Code Threshold**.

   Este é o número máximo de tentativas de entrada inválidas que você quer permitir.

7. Digite **0:01** (1 minuto) no campo **Time Interval**.

   Use um formato hora:minuto para o tempo que você deseja que o sistema use como intervalo de monitoração.

8. Pressione **Enter** para salvar suas alterações.

Para obter mais exemplos, consulte a seção Enhancing System Security do *Administrator Guide for Avaya Communication Manager,* 03-300509.

Exibir relatórios de segurança

Seu sistema gera dois tipos de relatórios de Violações da segurança:

- Relatório **Security Violations Detail** (Detalhes das violações da segurança) — exibe o número de tentativas de login bem-sucedidas e malsucedidas por ID de login.
- Relatório **Security Violations Summary** (Resumo das violações da segurança) — exibe tentativas de acesso bem-sucedidas e malsucedidas, bem como violações de segurança para logins, códigos de autorização, de barreira e de segurança do telefone.

Para exibir um relatório **Security Violations Detail** e examinar uma lista de dados de login:

1. Digite **`list measurements security-violations detail`**. Pressione **Enter**.

Para exibir um relatório **Security Violations Summary**:

1. Digite **`list measurements security-violations summary`**. Pressione **Enter**.

Imprimir relatórios de segurança

Você pode querer manter uma cópia em papel de um Relatório de violações da segurança para monitorar tendências de segurança por um período de tempo específico.

Para imprimir um relatório **Security Violations Summary** na impressora escrava associada ao terminal de administração:

1. Digite **`list measurements security-violations summary print`**. Pressione **Enter**.

Para imprimir um relatório **Security Violations Summary** na impressora do sistema:

1. Digite **`list measurements security-violations summary schedule`**. Pressione **Enter**.

   O sistema pergunta se você deseja imprimir o relatório imediatamente ou programar para imprimi-lo posteriormente.

2. Digite o **Print Interval** (intervalo de impressão) apropriado. Pressione **Enter** para enviar o relatório.

Limpar relatórios de segurança

Depois de rever os relatórios de medições de segurança, elimine as medições atuais e zere o campo **Counted Since**.

Para eliminar as medições de violações da segurança e zerar o contador:

1. Digite **`clear measurements security-violations`**. Pressione **Enter**.

7: Fazer a manutenção de registros

A manutenção de registros tem um papel vital na administração do sistema. Seus registros devem fornecer um estado atualizado sobre quais hardware e facilidades estão instalados no seu sistema. Eles também devem ajudá-lo a determinar quais facilidades de telefone estão disponíveis para seus usuários.

Se você for o administrador de um sistema novo ou já existente, siga as diretrizes da sua própria empresa referentes à manutenção de registros. Nós incluímos as informações abaixo apenas como orientação. Nossa lista contém tipos diferentes de informações a serem consideradas, mas você deverá determinar que método de manutenção de registros é melhor para você e para sua empresa.

Registros em papel

Seu sistema mantém um registro eletrônico da configuração do seu sistema e das alterações feitas por você.

Um método comum para manter registros em papel é imprimir cópias das telas e dos relatórios para ter cópias de backup das informações armazenadas no seu sistema. Se você usar esse método, mantenha as cópias em um local seguro e de fácil acesso.

Se você terminar um comando **`list`** ou **`display`** com **`print`**, o sistema imprimirá uma cópia em papel da lista ou da tela selecionada na impressora escrava associada ao terminal de administração.

Por exemplo, para imprimir uma lista de ramais administrados atualmente no seu sistema, execute as etapas a seguir no prompt de comando:

1. Digite **`list station print`**. Pressione **Enter**.

Nota:
Para imprimir uma tela ou um relatório na impressora do sistema, termine um comando **`list`** ou **`display`** com a palavra **`schedule`**. O sistema solicita que você escolha imprimir imediatamente ou programar impressão.

Para obter mais informações sobre como gerar relatórios, consulte o *Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager*, 03-300364PT-BR, ou os *Reports for Avaya Communication Manager,* 555-233-505.

Informações sobre o sistema

Você deve manter cópias atuais de cada uma das seguintes listas do sistema nos seus registros. Se você precisar substituir as informações devido a uma falha de sistema, essas listas ajudam a Avaya a reconstruir o seu sistema.

Use os comandos a seguir para imprimir listas de sistema em geral e salve-as como seus registros em papel:

- **`display dialplan analysis print`** — imprime a tabela de análise do plano de discagem
- **`display dialplan parameters print`** — imprime os parâmetros do plano de discagem
- **`display system-parameters customer-options print`** — imprime a versão atual do software e mostra que facilidades estão ativadas no seu sistema

- **`display system-parameters features print`** — imprime as configurações de parâmetros de facilidades do seu sistema
- **`display feature-access-codes print`** — imprime os códigos de acesso às facilidades atuais, por facilidade
- **`list configuration all print`** — imprime as atribuições de slot e porta
- **`list extension-type print`** — imprime informações para cada número de chamada do seu sistema
- **`list station print`** — imprime informações para cada ramal do seu sistema
- **`list data print`** — imprime informações para cada módulo de dados do seu sistema
- **`list`** ***`type`*** **`group print`** — onde ***`type`*** pode ser substituído por hunt (busca), trunk (tronco), pickup (captura), etc. Imprime parâmetros para o grupo especificado.
- **`list coverage path print`** — imprime cada rota de cobertura definida e cada um dos pontos de cobertura

Além dos relatórios acima, você também pode querer imprimir periodicamente outras listas, relatórios de tráfego ou relatórios de segurança para monitorar o uso do seu sistema.

Informações específicas de ramais

Você provavelmente manterá registros de ramais individuais e do sistema. Para manter os registros de ramais, imprima uma cópia da tela **Station** para cada número de chamada. Por exemplo, para imprimir uma tela **Station** do número de chamada 4567:

1. Digite **`display station`** ***`4567`*** **`print`**. Pressione **Enter**.

Em outro exemplo, para imprimir uma tela **Station** do módulo de dados 5567:

1. Digite **`display data`** ***`5567`*** **`print`**. Pressione **Enter**.

Outras informações

Se você quiser manter um registro de informações que não esteja armazenado no sistema e seja específico para a sua empresa, como:

- localização e títulos (nomes) do sistema
- grupos de ramais reservados para determinados departamentos ou tipos de linhas
- nomes de login e privilégios
- atribuições personalizadas de teclas programáveis

Basicamente, você pode rastrear qualquer informação que seja apropriada para a sua empresa. E pode decidir se quer manter apenas as cópias em papel ou desenvolver um banco de dados no computador para monitorar todas as informações do seu sistema. A decisão é sua.

Lembre-se de que quanto melhores forem os registros mantidos por você, maior será a sua capacidade de solucionar problemas, restaurar informações e utilizar melhor as facilidades do sistema.

Preparar para entrar em contato com a Avaya

Você precisa ligar para a Avaya para obter informações adicionais ou ajuda na resolução de um problema?

Caso seja necessário, tenha as seguintes informações à mão. Isso ajuda a pessoa que atenderá a sua chamada a responder às suas dúvidas.

- Seu ID de localização de instalação (também chamado de IL)

  ____
  (Escreva aqui o seu número de IL para referência)
- Seu nome
- Seu número de telefone (caso tenhamos que retornar sua ligação)
- O número de telefone principal listado da sua empresa
- A tarefa que você deseja executar, com todos os números envolvidos na tarefa (por exemplo, ramais ou números de telefone, números de grupo de troncos, tipos de telefones ou tipos de relatórios)

Depois que as informações necessárias forem coletadas, consulte Como obter ajuda na página 20.

registros

Notas

Índice remissivo

A

B

C

D

E

F

G

H

I

L

M

N

P

R

S

T

U

V